

# Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



**RUI FILIPE FERREIRA FERRAZ**

Aspirante a Oficial de Polícia

**Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais**

XXVII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

## ***FACEBOOK* E O PLANEAMENTO DE GRANDES EVENTOS: UM CONTRIBUTO OPERACIONAL NA ÁREA DAS INFORMAÇÕES**

Orientador:

**Professora Doutora Sónia Maria Aniceto Morgado**

Lisboa, 24 de abril de 2015

**Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna**



**RUI FILIPE FERREIRA FERRAZ**

Aspirante a Oficial de Polícia

**Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais**

XXVII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

***FACEBOOK* E O PLANEAMENTO DE GRANDES  
EVENTOS: UM CONTRIBUTO OPERACIONAL NA  
ÁREA DAS INFORMAÇÕES**

Orientador:

**Professora Doutora Sónia Maria Aniceto Morgado**

Lisboa, 24 de abril de 2015



**Estabelecimento de Ensino:** Instituto Superior de Ciências Policiais e  
Segurança Interna

**Curso:** XXVII CFOP

**Orientador:** Professora Doutora Sónia Maria Aniceto Morgado

**Título:** FACEBOOK E O PLANEAMENTO DE GRANDES  
EVENTOS: UM CONTRIBUTO OPERACIONAL NA  
ÁREA DAS INFORMAÇÕES

**Autor:** Rui Filipe Ferreira Ferraz

**Local de Edição:** Lisboa

**Data de Edição:** Abril de 2015

*Aos meus pais.*

## **AGRADECIMENTOS**

As minhas primeiras palavras de agradecimento vão, indubitavelmente, para os meus pais por toda a dedicação e preocupação. Sem o amor, carinho e todo o apoio que me deram desde que nasci até hoje, não teria percorrido todo este caminho e chegado a este ponto. Sempre atentos ao meu aproveitamento escolar fizeram com que não dependesse apenas de mim o meu sucesso, mas deixando sempre do meu lado a escolha do caminho que pretendia percorrer. Assim sendo, é a eles que dedico mais esta vitória. Muito obrigado por tudo.

Um especial e reconhecido agradecimento aos meus camaradas e amigos, Luís Vasques, João Freire, Tiago Jacinto, Ricardo Santos, Rui Alfaro e Percile Santos pelos bons momentos que passámos juntos e pelo contínuo apoio, incentivo e motivação.

Aos meus camaradas e colegas do XXVII CFOP, com quem aprendi e partilhei muito ao longo destes cinco anos. Aos alunos e ex-alunos com quem tive o prazer de contactar e partilhar vários momentos.

Aos meus amigos com quem tenho o prazer de partilhar momentos inesquecíveis, que apesar de estar poucas vezes junto deles, sempre me apoiaram em todo este percurso.

À Professora Doutora Sónia Morgado pela orientação e apoio constantes, possibilitando a aquisição de novos conhecimentos científicos, sem os quais o desenvolvimento deste trabalho não seria possível.

A todos os docentes que contribuíram para a minha formação do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

Aos entrevistados, pelo tempo e empenho dispensado a transmitir o conhecimento, pois sem ele este trabalho não teria sido possível de concretizar.

A todos os que mencionei e a quem, involuntariamente me possa ter esquecido, um muito obrigado!

Rui Filipe Ferreira Ferraz

## **RESUMO**

O mundo em que vivemos tem vindo a sofrer grandes alterações estruturais que transformam as relações interpessoais, bem como a forma como se comunica e troca informação. As fontes abertas, em particular as redes sociais, constituem um canal privilegiado, não só para esse relacionamento e comunicação mas também como meio de transmissão de ideologias, interesses, motivações ou até mesmo posições políticas.

Tendo em conta que as fontes abertas são uma fonte inesgotável de informação e as tecnologias de informação têm contribuído para o desenvolvimento de algumas dinâmicas que atingem diretamente a segurança e ordem pública dos eventos, é imperativo, no caso da Polícia de Segurança Pública, assegurar a sua monitorização para uma melhor eficiência, eficácia e proatividade policial. Este trabalho é de avaliação preventiva direcionado no sentido de detetar eventuais desvios nas atividades levadas a cabo pelos grupos intervenientes num determinado evento.

Assim, num estudo que se afigura de natureza exploratória, procurámos perceber qual a importância que as informações recolhidas pelos serviços de informações policiais em fontes abertas, nomeadamente redes sociais, têm para o planeamento de grandes eventos.

Concluimos que são fontes de informação importantes quando consideradas num contexto global das fontes de notícias. Foi ainda feito um estudo exemplificativo utilizando a metodologia “Social Network Analysis” através do qual conseguimos identificar alguns indivíduos relevantes nas redes analisadas.

**Palavras-chave:** Polícia; informações; fontes abertas; redes sociais; grandes eventos; planeamento; Social Network Analysis.

## **ABSTRACT**

The world we live in has undergone some major structural changes that have transformed the interpersonal relationships and the way we communicate and exchange information. Open sources, such as social networks, are a privileged channel, not only for relationships and communication, but also as a way to convey ideologies, interests, motivations and even political positions.

Given that open sources are an endless source of information and that information technology has contributed to the development of some dynamics that directly affect public safety and public order of events, it is imperative, specifically for Public Security Police, to ensure their monitoring for better police efficiency, effectiveness and proactivity. This work is directed towards preventive assessment to detect any deviations in the activities undertaken by the stakeholder groups in a given event.

This way, in a study that appears exploratory, we have committed to research how important is the information gathered by police information services in open sources, including social networks, to planning major events.

We have reached the conclusion that they are important information sources when taken into consideration in a global news source context. We also carried out a case study using the 'Social Network Analysis' methodology, which has allowed us to identify some relevant individuals on the networks we did the research on.

**Key words:** Police; information; open sources; social networks; major events; planning; Social Network Analysis.

## ÍNDICE

Introdução.....	1
Apresentação e Justificação do Tema .....	1
Problema de Estudo .....	3
O Objeto e Objetivos de Estudo .....	3
Metodologia .....	4
 <b>PARTE I – DESENVOLVIMENTO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>Capítulo 1 – Inteligência das fontes abertas.....</b>	<b>5</b>
1.1. Introdução .....	5
1.2. Globalização .....	5
1.3. Da ARPANet à internet .....	6
1.4 Da <i>World Wide Web</i> à <i>Web 2.0</i> .....	7
1.5. Sociedades em rede.....	8
1.6. <i>Social media</i> .....	10
1.7. Redes sociais.....	11
1.7.1. <i>Facebook</i> .....	12
<b>Capítulo 2 – Informações .....</b>	<b>14</b>
2.1. Vínculo funcional .....	14
2.2. Enquadramento conceptual.....	14
2.3. Evolução das informações .....	16
2.4. Informações em Portugal .....	17
2.5. Informações na PSP.....	19
2.6. Informações policiais e o ciclo de produção de informações .....	21
2.6.1. Orientação de pesquisa .....	22
2.6.2. Pesquisa .....	22
2.6.3. Processamento .....	23
2.6.4. Exploração .....	23
2.7. Métodos de pesquisa.....	24
2.7.1. Exploração de fontes abertas e classificadas .....	24
2.7.2. Pesquisa humana (HUMINT) e pesquisa técnica (TECHINT) .....	26
2.8. Segurança e contrainformação.....	26
2.8.1. Segurança das informações .....	27
2.9. Outras realidades.....	28
<b>Capítulo 3 – Planeamento de grandes eventos .....</b>	<b>31</b>
3.1. Introdução .....	31
3.2. Grandes eventos .....	31
3.3. Planeamento.....	32
3.3.1. Informações para o planeamento .....	36
 <b>Parte II – DESENVOLVIMENTO PRÁTICO .....</b>	<b>38</b>
<b>Capítulo 4 – Método.....</b>	<b>38</b>
4.1. Abordagem qualitativa.....	38
4.2. Entrevistas e análise de conteúdo .....	39
4.2.1. Participantes .....	39



4.2.2. Corpus.....	39
4.2.3. Entrevistas .....	39
4.2.4. Análise de conteúdo.....	41
4.2.5. Procedimento .....	42
4.3. <i>Social Network Analysis</i> .....	43
4.3.1. Enquadramento concetual .....	45
4.3.2. <i>Software</i> de análise e procedimento .....	46
4.3.3. Corpus.....	47
<b>Capítulo 5 – Apresentação de resultados</b> .....	48
5.1. Análise de conteúdo das entrevistas .....	48
5.2. <i>Social Network Analysis</i> .....	51
5.2.1. Análise da rede da figura (Apêndice C) .....	52
5.2.2. Análise da rede da figura (Apêndice D) .....	53
5.2.3. Análise da rede da figura (Apêndice E).....	54
<b>Capítulo 6 – Conclusões</b> .....	56
6.1. Introdução .....	56
6.2. Confirmação dos objetivos .....	56
6.3. Resposta ao problema da investigação .....	58
6.4. Conclusão final .....	58
6.5. Limitações da investigação .....	59
 Bibliografia.....	 60
 Apêndices .....	 67
Apêndice A.....	67
Apêndice B.....	68
Apêndice C.....	70
Apêndice D.....	71
Apêndice E.....	72
Apêndice F .....	73
Apêndice G.....	75
 Anexos.....	 90
Anexo 1 .....	90
Anexo 2 .....	91
Anexo 3 .....	92
Anexo 4.....	93
Anexo 5 .....	97
Anexo 6 .....	100
Anexo 7 .....	103
Anexo 8 .....	107

## LISTA DE SIGLAS

- APA – *American Psychological Association*
- ARPANet – *Advanced Research Projects Agency Network*
- CPI – Ciclo de Produção de Informações
- CRP – Constituição da República Portuguesa
- DACO – Divisão de Análise e Cooperação
- DGS – Direção Geral de Segurança
- DIC – Departamento de Investigação Criminal
- DIP – Departamento de Informações Policiais
- DSGI – Divisão de Segurança e Gestão da Informação
- FSS – Forças e Serviços de Segurança
- HTML – *Hyper Text Markup Language*
- IBM – *Institute for Business Value*
- INE – Instituto Nacional de Estatística
- LOPSP – Lei Orgânica da Polícia de Segurança Pública
- LSI – Lei de Segurança Interna
- NIP – Núcleo de Informações Policiais
- PIDE – Polícia Internacional e de Defesa do Estado
- PSP – Polícia de Segurança Pública
- SGAI – Secção de Gestão e Análise de Informações
- SIED – Serviço de Informações Estratégicas de Defesa
- SIRP – Sistema de Informações da República Portuguesa
- SIS – Serviço de Informações de Segurança
- SMS's – *Small Text Messages*
- SNA – *Social Network Analysis*
- SOI – Secção de Operações e Informações
- SSI – Subsecção de Informações
- SSO – Subsecção de Operações
- TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação
- UDID – Unidade Distrital de Informações Desportivas
- UDP – Unidade Distrital de Pesquisa

- UMID – Unidade Metropolitana de Informações Desportivas
- UMP – Unidade Metropolitana de Pesquisa
- UNICRI – *United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute*
- URID – Unidade Regional de Informações Desportivas
- URP – Unidade Regional de Pesquisa
- WWW – *World Wide Web*

## INTRODUÇÃO

### APRESENTAÇÃO E JUSTIFICAÇÃO DO TEMA

As Forças e Serviços de Segurança (FSS), estando ao serviço da comunidade e como instituições que representam o Estado, deverão evoluir e acompanhar os avanços que o Mundo vai apresentando. Como tal, a Polícia de Segurança Pública (PSP) deve, de igual forma, modernizar-se e acompanhar o crescimento exponencial das tecnologias, tirando o melhor partido das mesmas de forma a satisfazer as necessidades existentes.

O sucesso da nossa atividade passa, essencialmente, pela compreensão do ambiente que nos rodeia e no qual se intervém. Assim, para que a PSP tenha bons resultados nesta intervenção é necessário conhecer as variáveis que lhes são apresentadas. Na gestão de grandes eventos é fundamental que tal aconteça, pois a Polícia não deve, nem poderá, ignorar as características das realidades pelas quais passa, uma vez que esta compreensão é essencial para o sucesso da missão. Para chegar a estas características deve aferir-se todo um histórico de acontecimentos e, caso seja possível, tentar prever o que se poderá passar num novo evento do mesmo tipo.

Com o intuito de perspetivar o que poderá acontecer num determinado evento, a nossa instituição faz-se valer de algo bastante útil e com resultados proveitosos, as informações. A atividade policial e as informações estão em permanente comunhão, na medida em que uma se sustenta da outra uma vez que, segundo Cardoso (2004), para se fazer face às ameaças que pesam sobre a segurança, há absoluta necessidade de manter um serviço responsável pelas informações.

O material com que estes serviços de informações trabalham pode ser obtido das mais diversas formas, mas claramente as novas tecnologias, especialmente a internet, têm tido um papel extremamente relevante nesta área uma vez que conseguem aglutinar uma vasta quantidade de informação que pode ser acedida de forma muito mais simples. Hoje em dia a internet é mais do que uma rede de computadores, tem-se tornado num “meio de comunicação, de interação e de organização social” (Castells in Moraes, 2003, p. 255).

É neste mundo da internet que estão presentes as redes sociais, algo que possibilitou que as relações sociais passassem para além das comunidades locais e do relacionamento direto. Surgiu assim um novo canal comunicativo através do qual é possível trocar mensagens, partilhar informação e estabelecer contacto com outras pessoas. O *Facebook* é sem dúvida o melhor exemplo de rede social de âmbito global. Segundo Li, Xing, D.

Wang, Wang e Zhang (2013) o *Facebook* é a plataforma mais conhecida, sendo a mesma usada por centenas de milhões de pessoas por todo o Mundo. Assim, tal como refere Wills e Reeves (2009) as redes sociais, tal como o *MySpace*, *Flickr*, *Twitter* e *Facebook*, têm atraído a atenção da comunicação social e estão, cada vez mais, a ser alvo de estudos académicos.

A natureza informal destas redes sociais permite que nelas seja disponibilizada um manancial de informação bastante pertinente para o planeamento da nossa intervenção, nomeadamente ao nível dos movimentos coletivos bem como da mobilização de recursos. Deste modo “a análise de redes sociais também ilumina elementos relevantes à explicação da emergência e desenvolvimento da ação coletiva” (Carlos, 2009, p. 164).

Nos tempos que correm, os grandes eventos (manifestações políticas, jogos de futebol, cimeiras, etc.) realizados no nosso país revestem-se, muitas vezes, por uma aura de reivindicação e violência, pelo que, a presença de grupos que instigam a estes conflitos estará, certamente, na génese deste fenómeno. Assim sendo, é de extrema importância um planeamento atempado do policiamento nestes eventos de grande escala, com o intuito de prever eventuais situações anómalas.

O mundo virtual, mais especificamente as redes sociais, são, sem dúvida, uns dos locais onde existe maior partilha não só de informação, mas também de opinião e sentimentos pessoais, pelo que a exploração destes campos de forma a obter informação que facilite a atuação policial será, certamente, apropriada. Esta premissa é confirmada por Antonius e Rich (2013) ao definirem a *Web 2.0* como uma *Web* participativa em que cada um dos seus utilizadores voluntariamente contribui e colabora no desenvolvimento da mesma das mais variadas formas, como é o caso da partilha de vídeos no *Youtube*, alimentação da enciclopédia *Wikipedia* e o desenvolvimento de páginas pessoais em redes sociais como o *Twitter* e o *Facebook*.

Decorrente da preocupação que a PSP deve ter com questões de segurança esta deve então acompanhar a evolução tecnológica procurando, desde logo, adaptar as suas ações de pesquisa a este facto. Assim, a nossa instituição poderá e deverá procurar novas ferramentas que certamente lhe trarão dados que melhorarão o nosso desempenho na missão.

## **PROBLEMA DE ESTUDO**

O presente trabalho consiste num estudo sobre o uso das redes sociais como fonte de informação no que concerne à produção de informações por parte da PSP. É um facto que a nossa instituição já faz uso destas fontes, nomeadamente através dos departamentos e serviços que trabalham diretamente com estas matérias, no entanto, resta saber se a informação obtida é realmente profícua. A pergunta que se coloca é a seguinte: Poderão as redes sociais fornecer informação pertinente para o planeamento da atuação policial em grandes eventos alvo de policiamento da PSP?

## **O OBJETO E OBJETIVOS DE ESTUDO**

O objeto de estudo desta dissertação consiste na análise das informações obtidas através de fontes abertas, mais propriamente as redes sociais e quais as vantagens que podem estas trazer no que respeita ao planeamento do policiamento feito pela PSP em grandes eventos.

A quantidade de problemas que os grandes eventos trazem às forças de segurança tem vindo a aumentar exponencialmente, pelo que as investigações nesta área são de extrema importância. No caso deste trabalho abordamos tal fenómeno ao nível das redes sociais e da informação que delas pode ser retirada tendo em vista a procura de resposta que permitam contrariar esta tendência, uma vez que um bom planeamento poderá ter resultados vantajosos.

Assim sendo e atendendo ao objetivo geral, os objetivos específicos deste trabalho são:

- Enquadrar teoricamente as três temáticas envolvidas neste estudo, sendo elas, as informações, as fontes abertas e o planeamento de grandes eventos, fazendo recolha bibliográfica acerca das mesmas com o objetivo de fundamentar o restante trabalho e compreender melhor a envolvência do tema;
- Procurar perceber de que forma a comunicação e troca de informação feita através das redes sociais pode beneficiar a mobilização de massas e promoção de delitos;
- Apurar, no que concerne à recolha de informação em fontes abertas, quais os limites dessa recolha, qual a credibilidade das informações que são obtidas e se poderá um serviço de informações policiais cumprir a sua missão recorrendo maioritariamente a estas fontes;

- Averiguar de que forma é tratada esta informação por parte da PSP, isto é, como é filtrada/selecionada, recolhida, analisada e de que forma chega aos decisores operacionais;
- Exemplificar, através do uso de uma metodologia, a tarefa de pesquisa de informações numa rede social, mais propriamente no *Facebook*.

## METODOLOGIA

Na redação do presente trabalho foi utilizado o acordo ortográfico previsto na Resolução do Conselho de Ministros n.º 8/2011 e a norma *American Psychological Association* (APA), sexta edição.

Em termos metodológicos propomo-nos utilizar o método de recolha de informação através de bibliografia com o objetivo de estudar e compreender o estado atual dos temas abordados ao longo desta investigação. Quanto ao tratamento das entrevistas efetuadas, será feito através de uma análise de conteúdo temática dada a vertente exploratória do nosso estudo. Iremos ainda realizar um estudo exemplificativo através da análise de páginas do *Facebook* recorrendo à metodologia *Social Network Analysis* (SNA).

Esta dissertação é constituída por introdução e seis capítulos. No primeiro capítulo é abordada a temática das novas tecnologias, nomeadamente o seu desenvolvimento, onde são abordados temas como a globalização, a sociedade em rede e as redes sociais.

No segundo capítulo trata-se do tema das informações, tanto a nível nacional como a nível da nossa instituição. É também descrito o ciclo de produção de informações nas suas várias fases, bem como os vários métodos de pesquisa que são usados pela área das informações. Há ainda espaço para uma breve alusão à segurança das informações e para alguns exemplos de polícias estrangeiras que já têm bem definida esta área das informações para o planeamento.

O terceiro capítulo tem o título “Planeamento de grandes eventos” e apresenta a definição de grandes eventos, com as suas características e especificidades bem como o conceito de planeamento e estratégia. De referir que é neste capítulo que se faz uma breve alusão às informações usadas para o planeamento.

No quarto capítulo é abordado o método do nosso trabalho, nomeadamente o estudo feito, o seu *corpus* e quais os participantes. São ainda definidos os instrumentos de recolha e análise de dados, as entrevistas, a análise de conteúdo temática e a metodologia SNA.

Por fim, no quinto e sexto capítulos são apresentados e discutidos os resultados obtidos e tiradas as respetivas conclusões.

## PARTE I – DESENVOLVIMENTO TEÓRICO

### CAPÍTULO 1 – INTELIGÊNCIA DAS FONTES ABERTAS

#### 1.1. INTRODUÇÃO

No presente capítulo será abordado o fenómeno da globalização, nomeadamente no âmbito da evolução da internet, desde a *Advanced Research Projects Agency Network* (ARPANet), passando pela internet, *Web 1.0* e *Web 2.0*, breve abordagem à *Web 3.0* e terminando nas redes sociais.

Iremos assim tentar enquadrar o nosso tema no âmbito das novas tecnologias, tentando perceber qual é realmente a sociedade em que vivemos hoje em dia. Independentemente disso, é um facto, que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) têm um papel preponderante na descrição dessa sociedade.

#### 1.2. GLOBALIZAÇÃO

O termo globalização é usado em diversas situações, referindo-se portanto a factos, contextos e circunstâncias diferentes, como é o caso da utilização da internet, das migrações internacionais, das deslocalizações das fábricas, do comércio internacional, dos problemas ambientais, entre outras, demonstrando desde logo ser um processo à escala mundial, com uma grande dimensão.

De acordo com Waters (1999), a globalização pode definir-se como um processo social através do qual se diminuem as barreiras geográficas sobre os processos sociais e culturais, isto é, define-se como um fenómeno de integração e proximidade entre culturas (Morgado, 2013). Tendo em conta o tema do nosso trabalho, tal redução dos constrangimentos geográficos realiza-se através da utilização da internet, mais propriamente das redes sociais. Os seus utilizadores conseguem, deste modo, estabelecer contato sem precisarem de sair das suas próprias casas. Tal como referem Campos e Canavezes (2007) os desenvolvimentos tecnológicos facilitam a comunicação entre pessoas e entre instituições tornando mais simples a circulação de pessoas, bens e a prestação de serviços.

Muitas vezes surge, associada ao conceito de globalização, a ideia de que este é um processo inevitável, o que pode fazer com que, tal como referem Campos e Canavezes (2007, p. 11), haja “uma atitude de desresponsabilização face a eventuais consequências negativas do processo”.



### 1.3. DA ARPANET À INTERNET

A vida humana, no que respeita à sua parte social, tem vindo a sofrer grandes alterações, sendo certamente o acontecimento de maior relevo que podemos indicar o avanço tecnológico na área das tecnologias de informação. Segundo Castells (1996), as estruturas em forma de rede não são novas, mas com a internet e com as novas tecnologias os processos sociais e económicos têm vindo a ser alterados. As maiores transformações denotam-se essencialmente na descentralização de empresas, interações na comunidade virtual e no trabalho à distância.

A história das redes começa em 1969, aquando da criação da ARPANet por parte da *Institute for Business Value* (IBM) e do Departamento de Defesa dos Estados Unidos da América. Tratava-se de um sistema que pretendia interligar as bases militares e os departamentos de pesquisa do governo americano, uma vez que neste momento da história os Estados Unidos da América se encontravam envolvidos na guerra fria. De acordo com Ferreira (2012), a ARPANet tinha fins meramente militares, mais propriamente a ocupação da vanguarda tecnológica depois dos grandes êxitos espaciais dos soviéticos com o lançamento do satélite *Sputnik*.

Mais tarde a ARPANet foi colocada à disposição de universidades e instituições que fizessem trabalhos na área da defesa. O crescimento das interações através desta rede foi de tal maneira exponencial que o protocolo de comutação de pacotes original, *Network Control Protocol*, já não era o ideal. Estes protocolos eram responsáveis por determinar as regras de comunicação, permitindo, como refere Sousa (2003, p. 53), “a comunicação entre dois sistemas, computadores ou redes”. Posteriormente surgiu o *Transmission Control Protocol/Internet Protocol* ainda usado nos tempos que correm. A ARPANet por se extinguir mais tarde, dividindo-se e originando a *Military Network*, unicamente ligada a assuntos militares e a internet que se tornou pública.

De acordo com Giddens e Sutton (2013), a internet continuou ainda confinada unicamente às universidades, no entanto, com a difusão dos computadores pessoais domésticos, houve um avanço para um domínio externo, dando-se um crescimento exponencial.

#### 1.4 DA WORLD WIDE WEB À WEB 2.0

Segundo Giddens e Sutton (2013), o elemento mais conhecido da internet é a *World Wide Web* (WWW), na qual foi colocado *online* o primeiro site a 6 de agosto de 1991 por Tim Berners-Lee com informações relativas ao projeto WWW. Este traduz-se numa rede mundial de computadores que armazena material multimédia a nível global. Para ter acesso a este material basta possuímos um *browser*, isto é, um *software*, instalado no computador pessoal, que nos possibilita e facilita a procura de informações, localização de páginas específicas na *web* e transferir uma ampla variedade de documentos e programas. O aparecimento deste elemento tornou possível a qualquer pessoa, não só aceder, mas também transmitir informação.

De acordo com Sousa (2003) os *sites* passaram a usar a linguagem *Hyper Text Markup Language* (HTML) que permite que cada página não contenha somente texto mas também imagem e som, tornando o ambiente mais apelativo.

Na *Web 1.0* a maioria dos utilizadores eram simples consumidores do que a internet tinha para lhes oferecer, navegando por *sites* de conteúdo estático, com muito pouca interatividade entre o utilizador e a página em si. Para Cormode e Krishnamurthy (2008) a diferença principal é essa mesmo, na *Web 2.0*, além de consumidor, o utilizador pode ser, também ele, criador de matéria. Há assim uma mudança a nível tecnológico (os *sites* possibilitam a interação com o utilizador), a nível estrutural (forma de apresentação do *site*) e a nível sociológico (noção de amigos e grupos virtuais).

Atualmente os indivíduos estão numa fase de procura, da mesma forma que leem e escrevem, isto é, estão num período mais social em que não se querem limitar a observar, mas querem também participar. Assim, tal como refere Anderson (2007) estes desejos levam a que a internet entre numa “segunda fase”, nova e melhorada.

A *Web 2.0*, também conhecida como *social web*, desenvolveu-se mais neste terceiro milénio uma vez que exige que haja maior habilidade e atividade por parte do utilizador. Segundo Andrade (2013) o utilizador, neste momento, não se limita somente a retirar informação, mas também a produzir. Esta criação de informação é especialmente observável no âmbito das redes sociais, das quais são exemplo o *Twitter* e o *Facebook*. A *Web 2.0* concentra-se muito mais em serviços e aplicações como os *blogs*, a partilha de vídeo, as redes sociais e o *podcasting*, onde partilhamos texto, som, imagem e até vídeo. Segundo Anderson (2007), conseguimos assim contribuir/produzir tanto quanto consumimos.

Segundo O'Reilly (2005) a internet aliada à ideia de inteligência coletiva é um dos princípios base do sucesso desta passagem da *Web 1.0* para a *Web 2.0*. A *Wikipedia* será possivelmente o *site* que melhor poderá comprovar a dita transição. Esta é uma enciclopédia *online* baseada na ideia de que qualquer utilizador pode contribuir para o seu desenvolvimento, tanto na criação de artigos, com na melhoria de alguns já existentes.

Fazendo uma pequena referência à *Web 3.0*, uma vez que ainda é um conceito bastante recente, segundo Dias (2014) esta é também conhecida como *web semântica*, *media* inteligentes, *locative media* ou *smart media* uma vez que é uma *web* que é capaz de armazenar informação acerca de cada um dos seus utilizadores bem como interações passadas com eles. Esta informação é então cruzada entre si, descobrindo padrões e definindo perfis de utilizadores que permitem ajustar o seu desempenho de forma personalizada. Há uma adaptação do ambiente cibernético consoante as nossas necessidades e preferências. Bons exemplos deste tipo de *media* são o *Facebook* e o *Google*, nomeadamente através das publicidades que são divulgadas nos mesmos.

A definição da evolução da internet como *Web 1.0*, *Web 2.0* e *Web 3.0* tem sofrido algumas críticas no âmbito das ciências sociais uma vez que a utilização da ideia de “versão” e as suas raízes na computação não parecem ser as melhores formas para designar um processo contínuo e dinâmico, tal como é referido por Dias (2014).

### 1.5. SOCIEDADES EM REDE

O nosso mundo encontra-se num processo de desenvolvimento estrutural associado ao aparecimento de um novo paradigma tecnológico. As TIC começaram assim a desenvolver-se por todo o mundo, mas de forma mais acentuada nos países desenvolvidos, por razões óbvias. Uma vez que, segundo Castells (2005), é a sociedade que dá forma à tecnologia com as necessidades, valores e interesses das pessoas que as utilizam é de prever que estas sejam sensíveis aos efeitos dos usos sociais, sendo os próprios utilizadores a produzirem a tecnologia.

A existência de tecnologia é uma condição imperativa para que possa existir uma sociedade que se baseie em redes, isto é, a difusão de redes nos vários aspetos das atividades. A sociedade em rede é, deste modo, uma estrutura social baseada em redes que são fundamentadas na microeletrónica e em computadores que criam, processam e distribuem a informação através das TIC (Castells, 2005). Podemos mesmo afirmar que, nos tempos que correm, existe quase uma diluição da fronteira entre o homem e a máquina, uma vez que grande parte das tarefas podem ser entregues aos sistemas informáticos, neste

caso em concreto as de criação, processamento e distribuição da informação. Tendo em conta a opinião de Rocha e Macedo (1996) a distribuição da informação obriga a que os sistemas estejam interligados criando-se assim comunidades virtuais de conhecimento, das quais falaremos mais adiante.

Com o desenvolvimento destas sociedades em rede dá-se também, consequentemente, a expansão das novas tecnologias, potenciando a comunicação em redes horizontais, nas quais não há qualquer intervenção dos *media* nem sequer dos governos. Se tivermos como exemplo o telemóvel, este foi um objeto que sofreu um desenvolvimento enorme nos últimos anos. Hoje em dia existem *smartphones* que não se limitam somente fazer chamadas com outros dispositivos deste tipo e a enviar *Small Text Messages* (SMS's). Segundo a ideia de Dias (2014) estes dão a possibilidade de aceder a conteúdos a partir de diferentes dispositivos tornando-se emblemas da convergência entre as telecomunicações móveis e internet.

Para Giddens e Sutton (2013), o futuro não estava no computador individual, mas sim num sistema global de computadores interligados – a internet. É através dela que se desenvolve esta comunicação de massas, possibilitando chegar a qualquer parte do planeta. Na maior parte das vezes, a comunicação em rede costuma ser iniciada por um grupo de indivíduos ou até mesmo por um único indivíduo. Assim, tal como afirma Castells (2005) a comunicação entre computadores criou um novo sistema de comunicação global e horizontal que permite que as pessoas comuniquem umas com as outras sem utilizar os canais criados pelas instituições da sociedade.

É um facto que o processo de globalização e o surgimento das sociedades em rede fez com que a sociedade se alterasse um pouco. Numa primeira abordagem, pensaríamos que, devido à utilização dos computadores, houvesse o desaparecimento da interação face a face, bem como o isolamento das pessoas em frente aos seus computadores. Segundo Castells (2005), não foi isso que aconteceu. Giddens e Sutton (2013) reiteram essa opinião, referindo que a internet ampliou os horizontes da sociedade, apresentando oportunidades sem precedentes para o estabelecimento de contactos.

O desenvolvimento da internet, segundo Quah (1999), facilitou também o fluxo de informações sobre pessoas e acontecimentos até lugares mais ou menos distantes. É sobre estas informações, que são transmitidas nestas redes que o nosso trabalho incide, mais propriamente as informações relativas a acontecimentos, neste caso os grandes eventos. Estas são deveras importantes uma vez que, tal como alude Sampaio (2003) com a internet e os meios de comunicação em tempo real tudo indica que o informacionalismo está a

atingir, com efeitos precisos, os sistemas de valores, crenças e representações com os quais nos orientamos e aprendemos a pensar-nos a nós próprios e aos outros.

## 1.6. SOCIAL MEDIA

A expressão *social media*, e ficou popular segundo Dias (2014) pelo facto de ter existido um crescimento exponencial da utilização de aplicações cuja finalidade seja a sociabilidade e a presença de empresas. Segundo Postman (2008) os *social media* são um processo de envolvimento do utilizador final na criação de conteúdos e a variedade de formas que tem ao seu dispor para o fazer. Além de criar pode também comentar, acrescentar ou partilhar os conteúdos já criados por outros utilizadores. Deste modo o conceito adquiriu relevância no contexto da difusão de informação.

Existem já alguns autores que tentam encontrar definições ideais para as tecnologias que são usadas hoje em dia, articulando alguns dos conceitos que fomos explicando até agora nesta parte teórica. Kaplan e Haenlein (2008), por exemplo, recorreram aos conceitos de *Web 2.0* e *social media*. Mencionam que o primeiro define a infraestrutura tecnológica que promove e suporta o segundo, permitindo a partilha e a participação. Por outras palavras, os *social media* são um conjunto de aplicações ou plataformas baseadas na internet que assentam nas fundações tecnológicas e ideológicas da *Web 2.0* e que permitem a criação e troca de conteúdos por parte dos utilizadores.

Para tentar perceber melhor este conceito Mayfield (2008) definiu seis tipos de *social media* e Chan-Olmsted, Cho e Lee (2013) definiram as suas características e as das respetivas plataformas.

Os seis tipos de *social media* são então os seguintes:

- Redes sociais – São *sites* que permitem que a pessoa construa uma página, através da qual se pode ligar aos seus amigos, partilhando informação e comunicando;
- Blogues – Consistem em pequenos jornais *online* onde o utilizador vai criando entradas com informação, apresentando-se sempre a mais recente no início da página;
- Wikis – São *sites* que permitem que lhe seja adicionada informação ou editada a que já existe, existindo assim documentos comuns a toda a comunidade;
- Fóruns – São áreas de discussão *online*, normalmente acerca de tópicos os interesses específicos;
- Comunidades de partilha – São comunidades que se organizam para partilharem um certo tipo de conteúdo. Normalmente os *podcasts* são aqui inseridos, uma vez

que consistem em documentos de áudio e vídeo que estão disponíveis e podem ser subscritos;

- *Microblogging* – Consiste numa *social media* baseada nos blogues mas onde as entradas têm um tamanho muito mais pequeno mas são muito mais constantes.

Quanto às suas características, são as que se seguem:

- Participação – Permitem que as pessoas participem e interajam de acordo com os seus interesses podendo partilhar informação. Há assim uma maior componente de interação e participação dos indivíduos envolvidos;
- Conversação – Comparativamente com os *media* tradicionais, nos quais a transmissão de informação é unidirecional, neste caso existe uma conversação na qual se envia e recebe informação;
- Conectividade – Apesar da comunicação interpessoal face a face continuar a ser a melhor forma de comunicação, a comunicação através de novas tecnologias permite-nos ter acesso a muito mais informação uma vez que se pode ter acesso a uma grande variedade de *sites*, conteúdos e pessoas;
- Comunidade – Permitem que os indivíduos e organizações se identifiquem e comuniquem com quem estes estão associados. Há assim um mecanismo que faz com que a comunicação seja efetiva e possam partilhar interesses comuns;
- Abertura – As plataformas costumam ser abertas ao *feedback* e participação dos utilizadores havendo, de facto, poucas barreiras que impeçam o utilizador de ter acesso à informação bem como de comentar ou criticar caso não concordem com algo.

Atendendo ao nosso objeto de estudo, deveremos então definir mais propriamente em que consistem as redes sociais, tentando distingui-las dos restantes tipos de *social media* bem como do conceito de *social media* em si.

## 1.7. REDES SOCIAIS

Tal como analisado anteriormente, o conceito de redes sociais não é um sinónimo de *social media* uma vez que limitariamos um pouco este conceito. Redes sociais são então “aplicações cuja principal finalidade é promover a comunicação, a sociabilidade e o *networking* (estabelecimento de ligações e relações, criação de redes) através da facilitação da criação, da manutenção e da eventual intensificação das relações interpessoais e sociais” (Dias, 2014, p. 30). Para Coutinho (2014) uma plataforma só pode ser considerada uma

rede social se tiver perfis e ligações entre eles, centrando-se portanto unicamente nas relações.

Em grande parte das redes sociais, cada utilizador tem um perfil que está associado a uma lista de outros utilizadores do sistema, isto é, as pessoas que cada um permite que esteja no seu role de amigos. Segundo Boyd e Ellison (2008) cada utilizador é normalmente convidado a preencher alguma informação acerca de si próprio, tal como a idade, localização e interesses. Alguns encorajam mesmo a colocar uma fotografia no perfil para cada um ser mais facilmente identificável. Quanto à visibilidade do perfil, cada utilizador define o seu grau de visibilidade, restringindo o acesso a essa informação, consoante os critérios definidos pelo próprio.

De referir que as redes sociais têm adquirido um grande importância na sociedade moderna, uma vez que, em todas elas existe uma ampla partilha de informação e conhecimento. É nelas que muitas vezes se constata a mobilização de esforços em busca de objetivos comuns, denotando-se assim um fortalecimento da sociedade no que concerne à participação democrática e à mobilização social. É este ponto que fundamenta, em parte, a escolha das redes sociais para realizar o nosso estudo. Estas redes são ainda muito utilizadas em questões de *marketing* uma vez que quase todas as grandes marcas se encontram nelas presentes, mantendo contacto constante com os seus consumidores.

Na opinião de Boyd e Ellison (2008) apenas em 2003 é que se assistiu a uma grande proliferação das redes sociais tanto para aquelas que se centram mais no perfil do utilizador bem como as que estão orientadas para grupos específicos. Apesar do grande sucesso que algumas redes sociais com elevada adesão e bastante atividade, como foi o caso do *Hi5* no nosso país, a maior parte delas foram desaparecendo, reduzindo o seu número de utilizadores drasticamente. Somente o *Facebook* conseguiu contrariar essa tendência tendo crescido de forma exponencial até à data, sendo o que mais utilizadores reúne, outro motivo pelo qual foi escolhido para o nosso estudo.

### **1.7.1. Facebook**

Inicialmente esta plataforma não tinha, nem o nome, nem o aspeto que apresenta hoje em dia. Esta foi lançada em fevereiro de 2004 e tinha o nome de *Thefacebook*. Era uma simples rede social académica de acesso exclusivo a estudantes da Universidade de Harvard, tendo sido expandida mais tarde a mais algumas faculdades. Mark Zuckerberg foi o seu fundador com a ajuda do brasileiro Eduardo Saverin e dos norte-americanos Dustin Moskovitz e Chris Hughes. Em agosto de 2005 passou a designar-se somente *Facebook* e

em 2006 passou a estar aberto ao resto do mundo, podendo qualquer pessoa fazer parte desta rede.

O *Facebook* é, hoje em dia, a rede social com mais utilizadores a nível mundial. Segundo a pesquisa realizada por Vincenzo Cosenza com o nome de *World Map of Social Networks*, em julho de 2014, o *Facebook* tinha cerca de 1317 milhões de utilizadores ativos mensalmente e domina em 130 de 137 países analisados, tal como se pode observar na figura apresentada no Anexo 1.

Segundo Coutinho (2014), o *Facebook*, desde a sua criação, tem estado em constante evolução, sendo habituais as alterações de aparência da plataforma e o aparecimento de novas funcionalidades. Esta capacidade evolutiva permitiu acompanhar e ditar modas, levando a que o *Facebook* se tornasse a maior rede social existente. Bom exemplo desta capacidade evolutiva tem sido a constante adaptação desta rede social aos dispositivos móveis, como é o caso do *smartphone* e do *tablet*.

Em Portugal, o *Facebook* é a rede social que tem mais utilizadores, depois de ter ultrapassado o *Hi5* no espaço temporal de dezembro de 2009 a junho de 2010 de acordo com os dados fornecidos pelo estudo de Vincenzo Cosenza. De acordo com Coutinho (2014), as audiências do *Facebook*, em horário nobre, são superiores às dos principais canais de televisão. Esta é somente uma curiosidade, no entanto reflete bem o quão utilizada é esta rede social em Portugal.

Quanto ao motivo que leva tanta gente a usar esta rede social, está intimamente ligado com a partilha de informação, uma vez que o *Facebook* pode ser considerado um centro de informação, e tal como referem Himanen e Castells (2001) uma sociedade só é informacional se possuir sólidas bases de tecnologias de informação, pois são infraestruturas de produção de conhecimento. Além disto, os utilizadores recorrem também a estes *sites* para partilhar conteúdos de entretenimento, utilidade meramente interpessoal e divulgação dos seus interesses.



## **CAPITULO 2 – INFORMAÇÕES**

### **2.1. VÍNCULO FUNCIONAL**

Esta primeira referência ao vínculo funcional serve, essencialmente, para perceber qual o papel da PSP naquilo que é a vida em sociedade, tentando desde logo interligá-lo com as funções policiais e consequentemente com o nosso estudo.

A PSP tem como funções assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos nos termos da Constituição e da lei, de acordo com o disposto na Constituição da República Portuguesa (CRP) e na Lei Orgânica da PSP (LOPSP).

Segundo a Lei de Segurança Interna (LSI), a segurança interna é a atividade desenvolvida pelo Estado para garantir a ordem, a segurança e a tranquilidade pública, isto é, proteger as pessoas e os bens, prevenindo e reprimindo a criminalidade de forma a contribuir para o normal funcionamento das instituições democráticas bem como para o regular exercício dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos. Esta proteção dos direitos fundamentais consiste então numa articulação do direito à segurança, presente no Artigo 27.º da CRP, com o dever e obrigação de proteção pública dos direitos fundamentais, que se apresentam como o fim e o limite da nossa atividade.

A segurança interna desenvolve-se essencialmente em quatro pilares, que segundo Fernandes e Valente (2005) embora se complementem são distintos, sendo eles o pilar das informações, o pilar preventivo, o pilar repressivo (ou da ordem pública) e o pilar da investigação criminal.

É um facto, que a segurança interna e as informações têm uma estreita relação visto que se suportam uma à outra. Segundo Cardoso (2004) é necessário que exista um serviço de informações, de modo a existirem condições para fazer face às ameaças sobre a segurança da Nação.

### **2.2. ENQUADRAMENTO CONCEPTUAL**

É importante, antes de definir qualquer conceito mais elaborado, procurar definir os conceitos mais elementares. Os dados são a forma mais simples e primária de informação. Segundo Sianes (2005), estes normalmente apresentam-se, por exemplo, em forma de factos, tabelas, gráficos e imagens. Também é importante referir que não foram processados, correlacionados, integrados, avaliados ou interpretados, não tendo qualquer sentido inerente a si próprios.

De acordo com Carvalho (2007), em termos técnicos a informação consiste na matéria-prima isolada, verdadeira ou não. É material já trabalhado, distinguindo-se portanto dos dados, mas ainda não foi alvo de qualquer tipo de avaliação ou exploração, não havendo portanto qualquer certeza de que apresente interesse para um serviço de informações. Interessa referir, que é possível agregar valor a esse produto, nomeadamente através da avaliação da sua pertinência, qualidade, confiabilidade e relevância. Na opinião de Fernandes (2005), este trabalho de valorização poderá gerar hipóteses, sugerir soluções, justificações e até argumentos.

De referir que, a informação está intimamente ligada a fenómenos conhecidos, factos, dados ou acontecimentos, pelo que se encontra unicamente ligado ao passado e não ao futuro. Tal como refere Vaitsman (2001), a informação é um quadro de conhecimentos coerentes, que demonstra como fenómenos semelhantes se desenvolveram no passado. Pode ser utilizada no processo de tomada de decisão, nomeadamente em situações pontuais, a nível tático-operacional, em eventos que se realizam de forma reiterada ao longo do tempo.

À informação estavam associados acontecimentos passados, fatos jornalísticos, coisas que já haviam acontecido. Segundo Fernandes (2005), à inteligência agregar-se-ia também o conhecimento prospetivo, a antevisão de como uma situação evoluiria ou aconteceria no futuro, sendo assim possível presumir alguns aspetos sobre um evento antes que o mesmo se realize.

Relativamente à expressão informações esta é a tradução comum da expressão inglesa *intelligence*, que segundo Carvalho (2007) significa conhecimento profundo, completo e abrangente e pode ser conceptualizada, de uma forma clássica, como o conjunto de atividades que visam pesquisar e explorar notícias em proveito de um Estado ou organização.

Clemente (2006) faz uma pequena súpula de todos estes conceitos, referindo que a informação traduz o conjunto de dados contextualizados no espaço, no tempo e no cenário de ação, enquanto, as informações exprimem o sistema de recolha, de análise e processamento de informação, para obter um conhecimento acrescido em relação a uma certa situação específica – a inteligência é a informação relacionada, sistematizada e contextualizada.

### 2.3. EVOLUÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Observando a história da humanidade, a busca pelo conhecimento é algo que está inerente à atividade humana, estando presente não só em atividades complexas mas também em fenómenos simples como a satisfação de necessidades tanto do indivíduo em si como do seu povo, mais propriamente da segurança e sobrevivência.

Inicialmente limitava-se à luta pela sobrevivência, no entanto, com o avançar dos tempos, a informação e o conhecimento foi algo que deu, a quem os detém, algum poder. Segundo Dandolini, Paula e Souza (2012), quem possuía informação e conhecimento tinha um meio de manipulação e controlo, utilizando-os não só para demonstrar autoridade e controlo social mas também para ter controlo económico e até definir regras que eram colocadas como “verdades absolutas”. As autoridades valiam-se assim da informação que detinham, não só para salvaguardar os interesses da sociedade mas também os seus próprios desejos.

Os agentes infiltrados, na Idade Média, foram os primórdios do uso de informações. Segundo Araújo (2004), Maomé em 624, usou os seus agentes infiltrados para obter informações acerca das movimentações inimigas, tendo sido, deste modo, avisado em tempo útil de um ataque de soldados árabes a Meca, cidade onde estava refugiado. Pôde assim mandar fazer trincheiras e barreiras à volta da cidade com o objetivo de impedir o avanço dos soldados.

Na opinião de Clemente (2006), na nossa memória continua ainda a polícia política do antigo regime – a Polícia Internacional e de Defesa do Estado (PIDE). Deste modo, é de extrema importância fazer uma distinção concreta entre as informações e a investigação criminal, uma vez que muitas vezes, as informações podem levar a que haja a abertura de processos de âmbito criminal. Ainda assim as informações nem sempre levam à constatação de um crime, uma vez que a matéria sobre a qual se obtiveram as informações poderá não ter relevância criminal, ou ainda não existe matéria suficiente para que se possa iniciar um processo.

Assim sendo, muitas vezes, as polícias poderão realizar ações preventivas, de modo a evitar que os crimes se concretizem. No caso deste trabalho irá tratar-se essencialmente das informações que sejam pertinentes para o planeamento de eventos, nos quais é habitual que se desrespeitem as leis e normas em vigor. Nestes casos, o sucesso da força policial passa pela realização do evento isento de delitos que ponham em causa a segurança, evitando qualquer tipo de acontecimento que possa resultar num processo de cariz criminal.

Hoje em dia, o desenvolvimento das novas tecnologias agregado à produção de informações e conhecimento permite que exista uma maior panóplia de estratégias e ações que podem ser levadas a cabo.

A evolução das novas tecnologias de informação e comunicação bem como o aparecimento de uma nova sociedade, muitas vezes apelidada como a sociedade da informação e do conhecimento, leva a que existam novos riscos. De acordo com Dandolini, Paula e Souza (2012), devido a fatores como a violência urbana, desordens, mobilizações sociais, milícias, epidemias, acidentes, educação e até a crise que vivemos nos dias que correm tem levado a que haja necessidade de planear e articular ações que evitem situações de risco e que promovam uma intervenção de qualidade.

Neste contexto, a segurança compreende e depende da participação de diversos atores, que socializam e refletem sobre as suas ações. Deste modo, a produção de conhecimento e informações é essencial uma vez que através destas é possível perceber melhor os fenómenos que vão surgindo. Segundo Dandolini, Paula e Souza (2012) é mesmo possível, mediante uma interoperabilidade, desenvolver novas formas de enfrentar o fenómeno da insegurança, da violência e da criminalidade.

## **2.4. INFORMAÇÕES EM PORTUGAL**

Atualmente verifica-se uma grande colaboração a nível europeu através da integração de acordos, existindo desde logo a partilha de competências, bem como uma agregação de estruturas nas áreas da segurança e justiça. Desta forma podemos confirmar que existe uma cooperação a nível policial e judicial.

A criação e utilização do Sistema de Informação Schengen é um bom exemplo da colaboração existente, pois permitiu o uso de uma rede informática e uma base de dados policiais comum, possibilitando a consulta de informações a nível europeu em fronteiras, esquadras, viaturas policiais e alfândegas. Este sistema surgiu com a Convenção de Aplicação do Acordo Schengen, assinada em Schengen a 19 de junho de 1990, tendo sido aprovada para adesão, em Portugal, através da Resolução da Assembleia da República n.º35/93, de 25 de novembro. Esta convenção estabelece as regras precisas que os Estados integrantes devem observar, no plano prático e no plano jurídico, para materializar um espaço comum de livre circulação, sem controlo de fronteiras internas.

No que diz respeito aos serviços de informações segundo Carvalho (2007), existe uma maior resistência à cooperação, uma vez que estes integram um dos poderes nucleares e de soberania dos Estados. Chega mesmo a ser considerada uma atividade de verdadeiro e

nobre serviço público. Ainda assim, têm sido reforçados os mecanismos de cooperação, colaboração e comunicação entre os diversos serviços.

Constituem, simultaneamente, a primeira linha defensiva e ofensiva dos nossos Estados democráticos de direito. Com duas enormes vantagens, sobretudo para os pequenos Estados, por um lado, assumem-se como um dos setores onde podem competir com as potências e superpotências internacionais, porque, como já referido, o aspeto da evolução tecnológica ainda não é decisivo para os resultados finais, e por outro lado, os custos deste instrumento de segurança são infinitamente inferiores aos custos dos instrumentos militares e policiais. (Carvalho, 2007)

Ainda de acordo com a opinião de Carvalho (2007), estes atuam essencialmente na defesa dos interesses e na prossecução dos objetivos do Estado, tentando sempre agir por antecipação, sendo que a sua principal função é obter, de forma abrangente, conhecimento acerca de fenómenos com interesse nacional. As informações, obtidas para gerar este conhecimento, podem ser classificadas quanto ao seu objetivo, sendo designadas de informações externas ou internas. As externas têm a característica de visar a obtenção de conhecimento relacionado com objetivos da defesa nacional, isto é, interesses estratégicos nacionais. Já as informações internas visam a obtenção de conhecimento de fenómenos e atividades com impacto na segurança interna.

Em Portugal, por exemplo, antes do 25 de abril de 1974, de acordo com Carvalho (2007) a área das informações era assegurada pela antiga PIDE e pela sua sucessora, Direção Geral de Segurança (DGS). Além da área das informações, tinham também como atribuições a proteção do regime instituído e eram as polícias secretas de natureza política, acumulando funções de investigação criminal e controlo de estrangeiros e fronteiras.

Atualmente existem dois serviços, integrados no Sistema de Informações da República Portuguesa (SIRP), que estão unicamente responsáveis pela produção de informações, sendo eles, o Serviço de Informações Estratégicas de Defesa (SIED) e o Serviço de Informações de Segurança (SIS). Estes serviços, segundo Carvalho (2007) encontram-se em regime de absoluta exclusividade no campo específico da salvaguarda dos interesses do Estado português e de garantia da segurança interna. As suas atribuições estão integradas nos artigos 20.º e 21.º da Lei Orgânica n.º 4/2014, de 13 de agosto, que consagra a quinta alteração à Lei n.º 30/84, de 5 de setembro, aprovando assim a Lei Quadro do SIRP. Nos dois artigos é esclarecido que o SIED produz informações que contribuem para a salvaguarda da independência nacional, dos interesses nacionais e da segurança externa do Estado português enquanto o SIS as produz com o objetivo de

contribuir para a salvaguarda da segurança interna e a prevenção de sabotagem, do terrorismo, da espionagem e a prática de atos que pela sua natureza possam alterar ou destruir o Estado de direito constitucionalmente estabelecido.

Segundo Clemente (2006), tendo em conta a ordem jurídica portuguesa, os serviços de informações anteriormente referidos não poderão assumir a natureza de polícia de investigação criminal, embora possam, claro, produzir informações com interesse para o cumprimento das missões que estão atribuídas às FSS, como é o caso da manutenção da ordem pública e até da investigação criminal. Estas informações, no entanto, estarão sobretudo relacionadas com casos de terrorismo, criminalidade violenta e tráfico de seres humanos dadas as competências dos serviços de informações.

Mais à frente no trabalho, aquando da abordagem das informações policiais, será possível constatar que a atividade de informações não está somente ligada a questões que dizem respeito à defesa do Estado mas também à manutenção do sentimento de segurança da sociedade, procurando projetar cenários de modo a minimizar o risco de conflito.

## **2.5. INFORMAÇÕES NA PSP**

Quanto à realidade das informações na PSP, é missão do seu sistema de informações pesquisar, centralizar e analisar notícias tendo sempre em vista a produção de informações policiais que possam ser necessárias para o cumprimento do objetivos e missões da PSP. Deste modo, as informações são orientadas de forma a estarem em consonância com as competências genéricas e atribuições específicas, referidas no art.º 3 da Lei 53/2007 de 31 de agosto que aprova a orgânica da PSP.

A PSP tem assim na sua estrutura superior, nomeadamente na sua Unidade Orgânica de Operações e Segurança, duas áreas responsáveis por matérias relacionadas com informações, sendo elas as informações policiais e a investigação criminal. O Departamento de Informações Policiais (DIP) e o Departamento de Investigação Criminal (DIC) são as estruturas superiores destas duas áreas. Tendo em conta que o DIC trata essencialmente informação relacionada com a IC não iremos dar tanto enfoque a este, uma vez que o nosso trabalho não é direcionado a esta temática.

Para melhor entendimento, enunciam-se no Anexo 2 as competências atribuídas ao DIP, definidas na Portaria n.º 383/2008, de 29 de maio, mais propriamente no seu Art.º 5.º com a epígrafe – Competências do DIP.

Segundo o Despacho n.º 11714/2010 do Diário da República n.º 139/2010, Série II de 20JUL2010, o DIP tem duas divisões autónomas, a Divisão de Análise e Cooperação

(DACO), à qual pertencem o Núcleo de Análise e o Núcleo de Cooperação e Assessoria Técnica e a Divisão de Segurança e Gestão da Informação (DSGI) que integra o Núcleo de Segurança e o Núcleo de Gestão da Informação e Assessoria Técnica.

No que concerne a estas duas divisões, têm as suas funções atribuídas pelo Despacho n.º 19935/2008 de 28 de julho, nomeadamente nos seus artigos 10.º e 11.º. A DACO tem as mesmas funções que o DIP (acima referido) nas alíneas a) a e), g), h), q) e r). Quanto à DSGI tem as mesmas mas nas alíneas a), b), e), f), e da alínea i) à q).

Existem ainda associados aos Comandos Metropolitanos, Regionais e Distritais os Núcleos de Informações Policiais (NIP) que comportam a Secção de Gestão e Análise de Informações (SGAI), a Secção de Segurança das Informações (SSI), a Unidade Regional/Metropolitana/Distrital de Pesquisa (URP/UMP/UDP) e a Unidade Regional/Metropolitana/Distrital de Informações Desportivas (URID/UMID/UDID).

É o Despacho 20/GDN/2009 do Departamento de Operações da Direção Nacional que define a organização e competências das unidades territoriais da PSP, que reúne todas as atribuições das secções e unidades dependentes dos NIP, definindo, desde logo, a constante manutenção da ligação técnica com o DIP da Direção Nacional da PSP.

As SGAI, entre outras atribuições, promovem e asseguram a alimentação dos sistemas de informações policiais, exercendo assim um esforço permanente de pesquisa de notícias e informações relativas à criminalidade, ordem e segurança pública. Estas informações são assim processadas e difundidas, sendo as mesmas de carácter estratégico, operacional e tático com extremo interesse para a atividade da PSP. Mantêm ainda o grau de risco atualizado relativamente a infraestruturas ou pessoas sob a proteção da nossa instituição.

Quanto às SSI, lidam com as matérias classificadas, pelo que as suas atribuições, são essencialmente o registo do pessoal com acesso às mesmas, bem como o desenvolvimento de processos que mantenham estas matérias em segurança. São exemplos desses processos a revisão periódica dos arquivos de documentos classificados, a recolha, tratamento e encaminhamento de notícias no âmbito da segurança do pessoal e assegurar a inventariação dos documentos classificados de secreto.

As URP/UMP/UDP estão responsáveis pela pesquisa de notícias relevantes para a nossa atividade, bem como pelo cumprimento de ordens e pedidos de pesquisa. Supervisionam e coordenam ainda ações que envolvam mais que uma subunidade do Comando.

Relativamente às URID/UMID/UDID, lidam essencialmente com matéria relacionada ao desporto, em especial o futebol, assegurando a produção de informações sobre o evento, tentando prevenir os atos que violem a lei. Os elementos pertencentes a estas unidades participam, de forma descaracterizada, em policiamentos de carácter desportivo, acompanhando os grupos organizados de adeptos, tanto nas suas deslocações nacionais como internacionais, antecipando a prestação do auxílio necessário às congéneres forças de segurança estrangeiras quando os mesmos executam missões semelhantes em território nacional, existindo assim o elo de ligação com as entidades nacionais.

Tendo agora em conta as Divisões Policiais de Competência Territorial tanto destacadas como integradas, estas têm na sua estrutura uma secção direccionada para a área das informações, em conjunto com a área das operações, sendo designada como Secção de Operações e Informações (SOI), tendo na sua dependência a Subsecção de Operações (SSO) e a Subsecção de Informações.

A SOI tem assim como atribuições essenciais a manutenção da ligação técnica com o NIP do Comando bem como diversas funções relacionadas com matéria classificada, desde a sua receção, ao seu encaminhamento, credenciação de elementos e promoção de medidas de segurança sobre a mesma.

Quanto às Esquadras de Competência Territorial, adstritas às Divisões, estas também têm na sua estrutura uma SOI que tem como principais missões a articulação com o DIP, com o objetivo de receber e/ou transmitir as informações pertinentes, diversas situações relacionadas com matéria classificada e ainda o desenvolvimento de ações relacionadas com as atividades diárias da Esquadra, como é o caso da criminalidade local, segurança na área da esquadra e ainda do policiamento de proximidade.

## **2.6. INFORMAÇÕES POLICIAIS E O CICLO DE PRODUÇÃO DE INFORMAÇÕES**

Tendo em conta tudo o que já foi exposto até aqui sobre o tema das informações, a ideia basilar é a de que a informação recolhida deve ser, tal como refere Ferreira (2012), relacionada, organizada e contextualizada para que esta faça sentido. Apesar da dupla vertente das informações referida por Valente e Fernandes (2005), isto é, enquanto atividade destinada à produção de informações de segurança (desenvolvida exclusivamente pelos serviços de informações, como vimos anteriormente) e enquanto atividade instrumental, destinada a contribuir para a investigação criminal, segurança e ordem públicas, no âmbito da PSP, esta desenvolve unicamente a atividade instrumental. Na nossa instituição a produção de informações, desenrola-se principalmente no domínio da



segurança interna, uma vez que é nessa área que desempenha as suas funções. Estas informações, normalmente chamadas de informações policiais, assentam essencialmente em dois domínios – a ordem e segurança pública e a investigação criminal. No caso deste trabalho, incide particularmente sobre as informações relativas à ordem e segurança pública.

As informações são produzidas, segundo Morgado (1998), através de um processo clássico, contínuo e dinâmico designado como Ciclo de Produção de Informações (CPI). Este é constituído por quatro fases, bem delimitadas, tal como é possível observar no esquema constante no Anexo 3.

As fases que integram este CPI são então a fase de orientação da pesquisa, a fase de pesquisa, a fase de processamento e a fase de exploração que serão brevemente definidas nos próximos pontos do presente capítulo.

### **2.6.1. Orientação de pesquisa**

Esta fase, também conhecida como direção e planeamento, é a base de todo o processo. Segundo Ferreira (2012), vai condicionar todos os resultados que poderão ser obtidos pelas restantes. Conforme refere Lopes (2010), é necessário saber o que realmente carece de ser pesquisado e recolhido, consoante as necessidades do comandante, e consequentemente, as necessidades existentes para garantir a continuidade do combate ao crime.

Aqui são elaborados planos de pesquisa e é definida a orientação a dar à pesquisa, delimitando as necessidades e objetivos. Assim sendo, estas ações materializam-se com as ordens e pedidos que são endereçados aos órgãos que estarão empenhados na missão. Segundo Fernandes (2014) os órgãos de pesquisa têm que ser os mais aptos, isto é, os que têm melhores capacidades tendo em conta as informações e dados que se pretende recolher.

### **2.6.2. Pesquisa**

Esta fase consiste no processo de obtenção de dados ou notícias através da exploração das fontes de informações disponíveis e é caracterizada por ser um processo dinâmico e contínuo (Fernandes, 2014). Trabalho feito pelos órgãos de pesquisa recorrendo a métodos que os mesmos achem adequados para cada situação.

As fontes de informações e métodos de pesquisa serão abordados no capítulo 2.7. do presente trabalho.

### **2.6.3. Processamento**

Esta fase do ciclo, também conhecida por análise, tem como objetivo principal converter os dados e notícias obtidos em informações com valor. Após o esforço de pesquisa efetuado na fase anterior procede-se ao registo e estudo. As operações realizadas nesta fase incluem, por exemplo, traduções, interpretações de fotos, descriptação ou a utilização de instrumentos para aumentar a qualidade dos dados (Fernandes, 2014).

O registo do que foi obtido facilita o estudo e comparação das notícias. Para isso é feita uma ordenação sistemática das mesmas, categorizando-as e indexando-as. Segundo Fernandes (2014) este trabalho é feito eletronicamente. Neste ponto são brevemente apreciadas estabelecendo desde logo prioridades no seu tratamento.

É importante referir que a qualidade dos dados e informações é essencial para uma boa análise (Fernandes, 2014). Desde modo, deve proceder-se ao estudo, que irá avaliar a pertinência, o grau de confiança da fonte de informação e a verosimilhança da notícia. O grau de confiança da fonte é atribuído tendo em conta a experiência dos resultados anteriormente obtidos com notícias provenientes da mesma fonte e é expresso numa escala de confiança (Fernandes, 2014). Já a verosimilhança consiste na coerência e veracidade da notícia, sendo que para a determinar poderemos recorrer a diversas fontes para constatar se esta notícia se repete pelo que, segundo Fernandes (2014) poderá ser confirmada, contrariada ou divergente.

### **2.6.4. Exploração**

A exploração consiste na rentabilização do conhecimento produzido depois de tratadas as notícias pesquisadas. Podemos referir que é aqui que é atribuído significado aos dados e informações de modo a produzir inteligência (Fernandes, 2014). São assim elaborados estudos de situação que serão distribuídos posteriormente para apoiar o efetivo na tomada de decisão ou no cumprimento das suas missões. De referir que se deve garantir que as pessoas que têm acesso aos estudos têm mesmo a necessidade de conhecer, isto é, as coisas de que têm conhecimento são realmente úteis para a sua missão.

A difusão pode ser feita de variadas formas, nomeadamente através de reuniões, telefonemas, correio eletrónico, oficiais de ligação ou através da utilização do canal técnico de informações. O canal técnico de informações tem como objetivo facilitar a troca de informações dentro da instituição. Este surgiu através da NEP OPSEG/DEPIPOL/02/04 de 20 de junho de 2001 e apresenta-se como uma estrutura com funcionamento paralelo à

cadeia hierárquica. Não tem quaisquer funções de controlo, supervisão ou comando e está destinada a garantir a comunicação direta entre os órgãos técnicos de informações do dispositivo da PSP. É constituído unicamente pelos oficiais de informações e pelos elementos de informações e segurança.

## **2.7. MÉTODOS DE PESQUISA**

### **2.7.1. Exploração de fontes abertas e classificadas**

Hoje em dia, existe ainda a imagem de que as atividades relacionadas com as informações se movem em terrenos misteriosos, no entanto, é importante que estes terrenos se mantenham secretos, uma vez que são tratadas matérias bastante sensíveis relacionadas não só com a segurança interna do país mas também com a segurança do próprio Estado. Treverton (2001) confirma esta ideia ao referir que a atividade de informações já não se reduz à descoberta de segredos, sendo que, hoje em dia, trata de produzir uma compreensão do mundo, usando qualquer tipo de fonte de informação.

As fontes classificadas apesar de não serem muito referidas ao longo do presente trabalho, merecem uma breve abordagem. Estas consistem em informações de carácter bastante sensível, não estando, portanto, disponíveis publicamente.

As informações policiais, por exemplo, apesar de estarem disponíveis para as forças de segurança, não o estão para o restante público. Podem ser fontes internas, isto é, todos os elementos policiais adstritos aos serviços e departamentos da nossa instituição (patrulha, policiamento de proximidade, trânsito, investigação criminal, entre outros) bem como os arquivos de bases de dados policiais. Podem também ter proveniência de intervenientes processuais (arguidos e testemunhas) e de material resultante de inquéritos dos vários tipos, nomeadamente das inquirições, apreensões, expediente elaborado, escutas, peritagens, vigilâncias e outros meios de prova.

No que toca às fontes abertas, são as que disponibilizam publicamente a informação, podendo ser de forma escrita, eletrónica ou oral. Não devem conter qualquer tipo de material classificado, pelo que a recolha de informação nestas fontes não é clandestina nem tem qualquer tipo de restrição. A informação ali presente pode ser destinada a um público vasto ou restrito, consoante a divulgação que seja feita. Se for através de um *mass media* atingirá muito mais público, caso seja unicamente através de uma rede de trabalho, mediante um contato pessoal o público será muito menor. Bons exemplos de fontes abertas são, nomeadamente, livros, revistas, entrevistas, publicações,

emissões de rádio ou televisão e a internet. Shulsky (1993) define este tipo de fontes de uma forma simples e esclarecedora, referindo que esta informação se encontra disponível para o universo de potenciais interessados, sem qualquer tipo de restrição, estando aqui integrados os jornais, publicações, livros, relatórios, emissões de rádio e televisão, entre outros.

Segundo Pereira (1998), a maioria das informações recolhidas pelos serviços de informações resulta de uma pesquisa orientada para fontes abertas, muito devido à evolução das novas tecnologias e à importância que a informação tem na sociedade atual.

A pesquisa neste tipo de fontes é um processo dinâmico, que comporta, segundo Bowen (1999), quatro fases importantes. Numa primeira fase devem definir-se os requisitos necessários para esta pesquisa, nomeadamente que tipo de informação é necessária, o seu formato e a sua frequência. A segunda fase diz respeito à estratégia de pesquisa adotada, tais como a identificação das fontes abertas que se irão ter em conta, quais os critérios de pesquisa que se irão usar, mais propriamente os assuntos e palavras-chave a serem pesquisados. A terceira fase prende-se com a opinião que o utilizador final poderá ter da informação recolhida. Por último, a etapa final consiste no processo de pesquisa e entrega ao mesmo, mais especificamente a velocidade com que esta é feita.

Apesar de todas as vantagens existentes na exploração deste tipo de fontes de informações, importa referir que se deve ter alguns aspetos em atenção para que possam surgir resultados profícuos. De acordo com a opinião de Bowen (1999), o esforço de pesquisa deve ser feito respeitando um processo sistemático, assente numa análise crítica, de modo a detetar algumas faltas de exatidão, aspetos irrelevantes ou até mesmo desinformação. Além disso, é de salientar o facto de que estas fontes raramente nos dão uma visão abrangente acerca de uma situação, estando portanto muito mais vocacionadas para complementar os dados que nos são fornecidos de outras fontes. Em último lugar, a evolução da internet veio, também ela, complicar o trabalho nestas fontes, aumentando os custos que estas acarretam bem como a quantidade de tempo que tem que ser despendido na sua exploração.

### **2.7.2. Pesquisa humana (HUMINT) e pesquisa técnica (TECHINT)**

A pesquisa de dados ou notícias pode ser feita de duas maneiras distintas, isto é, pode ser feita recorrendo a órgão de pesquisa humanos ou recorrendo a órgãos de pesquisa técnicos.

A pesquisa humana, não tão abordada no presente trabalho, inclui todos os dados e informações recolhidas pelos seres humanos a partir de fontes abertas ou classificadas, pelo recurso à observação direta de comportamentos, eventos ou objetos (Fernandes, 2014). Em suma, consiste na informação que pode ser obtida tendo como principal instrumento de pesquisa os sentidos humanos.

Quanto à pesquisa técnica, esta socorre-se essencialmente de meios tecnológicos para obter dados ou notícias, isto é, recorrendo à fotografia, vídeo e interceção eletrónica (Fernandes, 2014). Segundo Medeiros (2001), as únicas limitações deste método de pesquisa são o estágio de evolução da tecnologia usada e a capacidade humana de quem a opera.

### **2.8. SEGURANÇA E CONTRAINFORMAÇÃO**

A produção de informações é uma matéria demasiado delicada para não ter na sua génese o fator segurança. É de extrema importância que o conhecimento seja mantido numa esfera protegida, uma vez que a sua utilidade poderá desaparecer se assim não for. A segurança é definida como um estado que se alcança quando a informação está protegida contra atos ilícitos ou danosos, como é o caso da espionagem, sabotagem, subtração, perdas, acesso não autorizado ou divulgação indevida.

O termo contrainformação, segundo Cleave (2013), consiste essencialmente na informação recolhida e nas ações levadas a cabo para efetuar proteção sobre tentativas de espionagem, sabotagem ou atividades levadas a cabo por elementos exteriores à organização. Tem assim por finalidade identificar e neutralizar as ameaças à segurança, encobrendo as vulnerabilidades e as potencialidades da organização. Percebendo quais as ameaças a que uma instituição está sujeita e quais as suas vulnerabilidades a tarefa de manutenção da segurança será muito mais fácil, uma vez que o risco consiste no potencial que uma ameaça tem de explorar uma vulnerabilidade causando danos nos recursos ou mesmo a sua perda.

### **2.8.1. Segurança das informações**

No âmbito da segurança interna, compete ao Conselho de Ministros, de acordo com a LSI, fixar regras de classificação e controlo da circulação dos documentos oficiais e credenciar as pessoas que devam ter acesso a documentos classificados.

As regras de segurança vêm consagradas em documentos próprios, intitulados de SEGNAC's. Estes consagram as instruções para se proceder à segurança e salvaguarda de várias matérias. O SEGNAC 1, consagrado na Resolução de Conselho de Ministros n.º 50/88, é o mais importante para o presente trabalho, pois tem as instruções para a segurança nacional, salvaguarda e defesa das matérias classificadas e é nele que este subcapítulo se baseia. Já o SEGNAC 2 abarca a segurança industrial, tecnológica e de investigação. No caso do SEGNAC 3 e 4, estes referem-se à segurança nas telecomunicações e na informática respetivamente.

O SEGNAC 1 tem como objeto os princípios básicos e normas destinadas a garantir a segurança protetiva das matérias classificadas contra ações de sabotagem ou espionagem e, ainda, a evitar falhas humanas suscetíveis de ocasionar comprometimentos e quebras de segurança.

As matérias são classificadas com duas finalidades, nomeadamente, assinalar matérias que carecem de proteção de segurança e, conseqüentemente determinar o conjunto de medidas de segurança de que as mesmas devem beneficiar quando em arquivo, depósito, manuseamento, transporte ou transmissão e designar o grau de credenciação que os indivíduos devem ter quando, pelas suas funções, tenham necessidade de ter contacto com tais matérias. Os graus de classificação são muito secreto, secreto, confidencial e reservado. Estes graus são atribuídos consoante a importância da matéria e as consequências que uma falha de segurança poderia trazer para a Nação, seus aliados e organizações de que faça parte. Esta classificação figura de maneira destacada e bem visível no alto e no pé da capa, contracapa e de todas as páginas que se refiram à obra no seu conjunto. Todos os documentos excedentários, já inúteis, bem como todos os desperdícios devem ser destruídos por forma a ficarem irreconhecíveis e irreconstituíveis.

O SEGNAC 1 tem ainda em conta a segurança relativa ao pessoal através da sua credenciação tal como já foi referido anteriormente. Deste modo, todo o pessoal que, por força das suas funções, tenha necessidade de conhecer e ou manusear as matérias classificadas deverá ser portador de um certificado de credenciação que o habilite a ter acesso a tais matérias, se forem classificadas com um grau igual ou superior a confidencial.

Esta credenciação tem como objetivo determinar se o indivíduo é de lealdade e honestidade indubitáveis bem como se tem reputação, hábitos, contatos sociais, discrição e bom senso que permitam, com a maior segurança, que lhe sejam confiadas informações classificadas. De referir, que um indivíduo mesmo que tenha credenciação para lidar com matérias muito secretas, não quer por isto dizer que tenha acesso a todas elas, uma vez que está sujeito ao princípio da necessidade de conhecer que faz com que só possa ter acesso a matérias que tenha absoluta necessidade de conhecer.

A segurança física está também referida no SEGNAC 1 e tem em vista principalmente quatro situações: o impedimento de qualquer intrusão forçada ou encoberta de pessoal nas áreas ou dependências onde são guardadas matérias classificadas; desencorajar, impedir e detetar ações de pessoal desleal, suscetível de atuar em proveito de organizações hostis, indigitar, entre o pessoal, aqueles que têm acesso à informação classificada, segundo o princípio da necessidade de conhecer e por fim assegurar, em todas as circunstâncias, o perfeito controlo quer das próprias matérias classificadas quer das chaves e combinações de segredo dos dispositivos de segurança e respetivos contentores. Em harmonia com as dimensões e complexidade das instalações bem como o tipo, quantidade e grau de classificação das matérias nela armazenadas, as instalações são organizadas e estruturadas em áreas de modo a corresponderem a uma de três classes: área de segurança de classe 1, área de segurança de classe 2 e área de segurança de classe 3.

Esta proteção das matérias classificadas existe para impedir a concretização de ameaças que afetem a sua confidencialidade (restrição de acesso ao conhecimento), integridade (garantia de autenticidade, rigor e qualidade) e disponibilidade (garantia da possibilidade de utilização onde, quando e como necessário).

## **2.9. OUTRAS REALIDADES**

No que concerne ao tipo de informações que temos vindo a abordar mais afincadamente, isto é, informações importantes na fase pré-evento, existem já algumas polícias internacionais com conceitos bem definidos sobre esta temática.

No caso dos norte-americanos e canadianos, estes focam-se essencialmente na segurança do Estado. Ainda assim o seu conceito de *domestic intelligence* consiste numa previsão de situações que poderão eventualmente atentar contra o seu Estado. Segundo Jackson (2009) a *domestic intelligence* é definida como um esforço levado a cabo pelo governo através das suas organizações com o objetivo de recolher informação para

prevenir eventos futuros, atuando essencialmente sobre indivíduos ou organizações que poderão eventualmente planejar algum tipo de ataque.

Jackson (2009) refere ainda que este tipo de inteligência não está unicamente direcionada para o terrorismo como ameaça sobre o Estado, podendo muitas vezes o esforço de pesquisa culminar, por exemplo, na identificação de indivíduos ou grupos de indivíduos que planeiam ações violentas ou apenas recolher informação sobre a natureza das ameaças a que um país pode estar sujeito. Assim, nestes países o conceito de inteligência pretende ser amplo, abarcando não só a defesa do Estado mas também a segurança pública.

Quando à realidade francesa, nomeadamente na Gendarmerie, esta tem uma visão que importa referir, nomeadamente as formas que a inteligência pode assumir. Esta força de segurança considera este serviço prioritário na prossecução das suas atribuições tal como refere Roumagne (1997), considerando-o de interesse público. Ao contrário das polícias norte-americanas e canadianas, a Gendarmerie concentra-se muito mais na vertente da ordem pública, sempre num quadro de vigilância de carácter preventivo.

No que concerne às formas que a inteligência pode assumir, segundo Roumagne (1997), são três:

- A primeira é sem dúvida a mais procurada pelas autoridades no que concerne à tomada de decisão e tem o nome de inteligência prospetiva. Partindo do princípio de que a ordem é a normalidade, esta inteligência permite que sejam antecipados acontecimentos que a contrariem, possibilitando, deste modo, preparar uma resposta mais adequada. No caso da ordem pública por exemplo, conhecer os locais dos eventos, a natureza das ações, o comportamento e o número de intervenientes é, sem dúvida, informação muito valiosa. Assim, através de todas as informações obtidas, é possível que a força de segurança organize melhor a sua forma de atuar no terreno, nomeadamente relativamente ao número de homens a empenhar numa missão e quais os objetivos que devem ser atingidos com o policiamento.
- Quanto à segunda, designada inteligência operacional, é essencial para uma boa gestão de situações de crise e para a realização de grandes eventos. Dá respostas em situações que seja necessária uma intervenção rápida e pronta por parte das forças de segurança. Este tipo de informação é transmitida no terreno. Num grande evento, este tipo de inteligência encarrega-se por monitorizar alguns aspetos, tais como, os itinerários escolhidos pelos intervenientes, a sua natureza, o número de



veículos utilizados, os pontos ocupados, bem como o seu comportamento e intenção. A sua recolha é efetuada pelos elementos que se encontram no terreno.

- Por último surge a inteligência documental. É alimentada ao longo dos tempos o que possibilita ter bases de dados que poderão ser úteis quando surge um evento, podendo assim a força de segurança compreender melhor as causas e consequências que este poderá ter. No domínio da ordem pública é possível conhecer através deste tipo de inteligência quais as capacidades dos diversos intervenientes, que tipo de ação costumam realizar e onde costumam estar presentes. Assim, poderão avaliar-se melhor as várias situações com que as forças de segurança se podem deparar.

De referir que, a par da realidade nacional, também na França, e segundo Roumagne (1997), a missão principal da Gendarmerie é manter a segurança pública, sendo que esta missão é assegurada através da monitorização das suas áreas de jurisdição. Esta monitorização é feita essencialmente através de um policiamento de proximidade que tranquiliza a população, bem como favorece o contato com a mesma. Deste modo evita-se qualquer tipo de perturbação da ordem pública e permite a aquisição de conhecimentos sobre as pessoas e lugares policiados.

## **CAPÍTULO 3 – PLANEAMENTO DE GRANDES EVENTOS**

### **3.1. INTRODUÇÃO**

Existem várias situações nas quais os elementos policiais poderão estar perante uma situação complexa, pelo que o planeamento poderá ser preponderante para evitar que a complexidade escale de tal forma que se torne necessário fazer uso da força.

Apesar da lei determinar atribuições estanques às funções da PSP, são múltiplos os contextos onde a polícia atua, sendo que as suas atividades diárias serão diferenciadas. Assim, é preponderante, tal como refere Bayley (2006) ir além das definições, leis e responsabilidades, individualizando cada situação e atuando conforme as características da mesma o exijam.

### **3.2. GRANDES EVENTOS**

Os grandes eventos caracterizam-se, entre outras coisas, pela presença de enormes aglomerados de pessoas. Segundo Durkheim (1953) a compreensão da sociedade passa pela interpretação destes fenómenos coletivos, exteriores aos indivíduos, que faz com que as suas vontades e motivações sejam alteradas. Deste modo, a comunidade em geral começou a aperceber-se que grupalmente as suas ações poderiam ter um maior impacto, ideia essa, que foi corroborada por Le Bon (1896), ao referir que o poder de uma multidão era muito maior, aumentando portanto a credibilidade das suas conceções junto dos órgãos de poder.

Devido a estes factos, os agentes policiais são colocados perante situações nas quais o uso da força é mais iminente e onde toda a ação policial é alvo de grande observação e avaliação. Os grandes eventos são um exemplo perentório desta situação dada a sua cobertura mediática.

Quanto à definição de grande evento, esta é apresentada no projeto EU-SEC II (*Coordinating National Research Programmes on Security during Major Events in - 2007*), pertencente à *United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute* (UNICRI). De acordo com o instituto, um grande evento é definido como um acontecimento previsível que deverá ter pelo menos uma das seguintes características: significado ou popularidade histórica ou política; grande cobertura dos meios de comunicação social podendo estes não ser unicamente nacionais, mas também internacionais; participação de cidadãos de diferentes países e eventualmente um público-alvo; participação de pessoas de grande importância e/ou altas entidades; participação de

um elevado número de pessoas; e, haja potencial para surgirem problemas, podendo ser necessária a cooperação e assistência de âmbito internacional. Dentro deste conceito cabem então os desfiles e manifestações, visitas de altas entidades, cimeiras e cerimónias de carácter internacional, espetáculos de diversão, espetáculos desportivos, entre outros.

Este tipo de evento tem características muito próprias uma vez que têm uma complexidade superior. Assim é exigida uma organização e gestão extremamente pormenorizadas, mobilizando imperativamente um elevado número de meios e recursos. Embora os grandes eventos sejam previsíveis, tendo uma data e hora associados, permitindo algum tempo para o seu planeamento e preparação, a sua natureza é de carácter bastante imprevisível pelo que muitas vezes são necessárias respostas rápidas para fazer face a essa imprevisibilidade.

Uma das preocupações a ter em relação a estes eventos é que, tal como constata os estudos feitos por Cronin e Reicher (2006), as decisões tomadas pelas forças de segurança têm que procurar um equilíbrio entre os interesses policiais, isto é, a garantia da ordem pública e da segurança, e o impacto mediático que a atuação poderá ter. Esta tarefa reveste-se de alguma dificuldade uma vez que a pressão sobre o órgão decisor bem como a complexidade do evento são extremamente elevadas. De referir que as respostas, no caso de situações inopinadas não dão grande margem para erros uma vez que têm que ser rápidas e, de forma a cessar o conflito e restabelecer a ordem e tranquilidade públicas.

Tendo em conta o que foi referido anteriormente, é perentório que os elementos que fazem policiamento nestes eventos devem estar bem preparados, com formação adequada e com equipamento apropriado. Caso se consigam reunir todas estas condições, a probabilidade da atuação das forças de segurança ter sucesso é muito maior, levando certamente a que no final do evento não se fale da atuação policial mas sim do espetáculo realizado.

### **3.3. PLANEAMENTO**

Dado o carácter de imprevisibilidade dos grandes eventos que despoletam situações inopinadas, é de extrema importância reunir esforços para que a frequência destas ocorrências seja menor. O planeamento é, sem qualquer dúvida, um dos recursos para o fazer de forma eficiente. O *Manual of Guidance on Keeping the Peace* desenvolvido pela ACPO confirma esta premissa ao referir que o sucesso ou o falhanço do policiamento feito num evento estão dependentes de um competente planeamento.

Tal como no conceito de grandes eventos, também o conceito de planeamento se encontra no projeto EU-SEC II (Coordinating National Research Programmes on Security during Major Events in - 2007), pertencente à UNICRI. Segundo este, o planeamento consiste numa preparação que se inicia meses antes do grande evento feito pelas autoridades nacionais responsáveis pela segurança durante o mesmo. O projeto EU-SEC II refere ainda que este plano é um processo que necessita de informação recolhida por um serviço de informações que irá produzir conhecimento. Este conhecimento será então a base sobre o qual o planeamento é elaborado. Este plano está direcionado para a manutenção da segurança durante o evento. Ribeiro (1998) refere ainda que o planeamento surge associado a situações que encerram um problema a superar para o qual não existe uma resposta adequada e claramente eficaz.

Para Ribeiro (1998) se o planeamento for encarado com demasiada rigidez pode ser votado ao insucesso. Na delineação e elaboração do planeamento de um evento é então de extrema importância que toda a organização esteja envolvida e trabalhe em uníssono. Segundo Wilson (1973) existem duas razões pelas quais isto deve acontecer. Primeiro o conhecimento e experiência do pessoal, bem como a especialização que os executantes têm são essenciais para que o planeamento seja convenientemente realizado, uma vez que sem isto, o plano delineado poderá ter tendência a ser impraticável. Segundo, o sucesso do plano está sempre dependente da confiança que os executantes têm no mesmo. Essa confiança poderá ser estimulada se os executantes também tomarem parte na sua elaboração. Assim sendo, durante o processo de elaboração de todo o planeamento devem existir debates com os homens que integrarão a força no dia do evento, uma vez que a sua experiência e opinião é importante para que o planeamento seja mais forte, não deixando de parte um maior apoio por parte dos mesmos em relação ao que for delineado (Wilson, 1973).

Wilson (1973) define cinco passos básicos no planeamento que são os seguintes: necessidade reconhecida de um planeamento; formulação de um objetivo; recolha e análise de informação; e desenvolvimento dos detalhes do planeamento.

No que concerne à etapa da determinação da necessidade de um planeamento, Wilson (1973) refere que as forças de segurança devem manter-se atentas para descobrir o mais cedo possível a realização de um evento. Os eventos nos quais exista uma grande concentração de pessoas em áreas relativamente pequenas merecem, imperativamente, o desenvolvimento de planos que irão facilitar a manutenção da segurança e da ordem pública, bem como facilitar a resolução de problemas que surjam inopinadamente.

Quanto à definição de um objetivo, este é o segundo passo e deve responder à pergunta: “O que queremos ver alcançado com este planeamento?”. Deverá portanto ser uma premissa precisa sobre o objetivo do plano, clarificando bem o pensamento. De referir que esta definição clara irá facilitar a recolha e análise da informação necessária, rejeitando, desde logo, dados não necessários, e levando a que o planeamento seja desenvolvido detalhadamente tendo em vista este objetivo.

A terceira fase, denominada recolha e análise de informação, é a mais importante tendo em conta o tema do nosso trabalho. A informação relevante deverá ser encaminhada para os elementos encarregues pelo planeamento para que estes possam delinear os detalhes da ação. Normalmente, em especial os planeamentos de índole mais operacional, necessitam de uma quantidade maior de informações, que regra geral, estão relacionadas com o problema e sua solução e deverão responder às seguintes perguntas: O quê?; Onde?; Quando?; Quem?; Como? e Porquê? (Wilson, 1973). Segundo o estudo levado a cabo por Gonçalves (2014), nesta fase do processo o decisor dirige a atenção para a recolha de informação, nomeadamente deslocações no terreno, particularidades dos envolvidos e local onde decorrerá o evento, procurando conhecer o mais possível da realidade com que se irá deparar.

Segundo Gonçalves (2014) após definir os objetivos e expectativas, tendo em conta a informação recolhida, passa-se à fase de desenvolvimento dos detalhes do planeamento, na qual se deve ter em atenção que este tem que ser exequível dadas as circunstâncias que se terão na altura do evento. De referir que segundo Wilson (1974) um bom planeamento pode falhar se os executantes não forem competentes o suficiente para o desenvolver ou não estejam determinados o suficiente de que este irá ter sucesso. Deve então ter-se em conta as características do efetivo que temos disponível, a sua motivação, interesse, entusiasmo, qualidade da sua liderança, entre outros. O efetivo e o material que estes têm disponível influenciam a exequibilidade do planeamento.

A viabilidade do planeamento é ainda influenciada por fatores exteriores às forças de segurança, nos quais estas têm pouco ou nenhum controlo. Estes fatores incluem os recursos que a comunidade possui, a sua atitude, o espírito de cooperação entre os vários grupos organizados, entre outros. Além disso a intervenção das forças de segurança deve ser, preferencialmente, executada para que seja percebida pela comunidade, aumentando assim as probabilidades de que esta seja respeitada (Wilson, 1974)

Depois desta abordagem ao planeamento a pergunta que se coloca é: em que difere o planeamento da estratégia? Quando as nossas ações produzem efeitos em outros atores,

levando-os a reagir e se torna imperativo recorrer à coação para alcançarmos os objetivos entramos no domínio da estratégia. Depende portanto da existência de vários atores na ação. Segundo Ribeiro (1998) cumpre à estratégia definir como utilizar os meios disponíveis para, tendo presentes as suas características e finalidades orientar as técnicas e táticas segundo a conjuntura que se enfrenta.

O planeamento, na nossa realidade, materializa-se, na maior parte das vezes, numa ordem de operações que consiste num documento único preparado para uma missão em concreto. Segundo Gonçalves (2014), as ordens de operações, conjuntamente com as reuniões pré evento servem como meio de transmissão da missão aos elementos policiais que executarão as tarefas. Este documento passa a escrito todas as ações a levar a cabo, nomeadamente ordens, informações e instruções fundamentais para a conduta de uma operação, permitindo que os escalões inferiores possam estudar o planeamento bem como participar ativamente nas reuniões prévias e fazer uma gestão adequada no terreno da forma que lhe parecer mais adequada, respeitando sempre o definido na ordem de operações e o superiormente determinado. De referir que, segundo Alves (2013) o processo de decisão policial, também bastante importante na gestão de um grande evento no terreno, estará suportado por um bom planeamento, isto é, uma ordem de operações bem fundamentada.

A ordem de operações deve ser precisa, clara e concisa pois tem que ser facilmente compreendida pelos elementos da força, usando terminologia conhecida por todos e dispensando qualquer tipo de palavras supérfluas e pormenores desnecessários. Deve conter somente informações suficientes para a execução da operação e ação coordenada dos diversos elementos. A sua elaboração está regulada pelas NEP's 3ª REP DOP12 de março de 1979 e DOP10 de dezembro de 1988.

Segundo o manual da ACPO, os planos (ordens de operações) devem então abranger todos os elementos estratégicos, incluindo o tipo de policiamento, os parceiros, os resultados desejados, o comando, os recursos disponíveis e mobilizados, os possíveis métodos para reduzir a tensão, entre outros. Da mesma forma, deverão também abranger as questões táticas, como os pontos de reunião e as questões a abordar nas reuniões pré-evento e pós-evento. Tendo em conta a quantidade de elementos relevantes podemos concluir que estes planos não podem ser ativados sem informações suficientes que o sustentem.

### **3.3.1. Informações para o planeamento**

Segundo refere Felgueiras (2009) as polícias deverão usar um sistema de gestão de conflitos alimentado, principalmente, pelas informações. De acordo com o manual desenvolvido pela ACPO, assim que se recebe a notícia acerca da realização de um evento é importante que se comece, desde logo, a recolher o máximo de informação possível, para que o processo de planeamento seja mais fácil e fundamentado. A informação que deve ser recolhida logo numa primeira abordagem deve ser o nome da organização ou organizações que estão a planear o evento, as características do evento e o número e perfil dos participantes. Segundo Elias e Pinho (2012) assim que se recebe a notícia do evento é importante analisar as fontes abertas (designadamente as redes sociais e os sítios oficiais das organizações promotoras) para conseguir obter tudo o que diz respeito ao evento em questão.

Reuniões com os organizadores do evento são de extrema importância uma vez que facilitam imenso a definição das atribuições de cada um, sendo que deste modo cada parte ficará plenamente esclarecida das suas responsabilidades tal como refere o manual da ACPO.

Existe uma vasta quantidade de informação disponível em vários locais e de várias formas que poderá ser pertinente para o planeamento. Grande parte dela é compilada em dados estatísticos, outra em formato de inventário, mapa ou mesmo como relatório descritivo. Segundo Wilson (1973), nem toda a informação existente é necessária no planeamento de operações, pelo que deverá ser definido o tipo de informação a recolher. O número de participantes, número de autocarros que vêm de fora da localidade onde decorre o evento, itinerários e áreas de estacionamento, são alguns exemplos de dados essenciais para o planeamento (Elias & Pinho, 2012).

A origem de grande parte da informação recolhida provém de organismos exteriores à nossa organização (Wilson, 1973). Se tivermos como exemplo os dados relativos ao local onde se irá dar o grande evento, bem como o número de pessoas residentes nessa área, estas informações serão requeridas a organizações exteriores, como é o caso do Instituto Nacional de Estatística (INE) e os serviços da Câmara Municipal.

No caso de grandes eventos nos quais haja a participação de grupos organizados, Wilson (1973) refere que para os perceber é necessário perceber a estrutura dos mesmos, descobrindo as suas principais unidades, analisando as relações que existem entre elas. Estas relações poderão transmitir informações sobre a maneira de operar e quais os

procedimentos usados. As informações recolhidas são materializadas em relatórios de informações que são difundidos para todas as unidades empenhadas na missão (Elias & Pinho, 2012).



## **PARTE II – DESENVOLVIMENTO PRÁTICO**

### **CAPÍTULO 4 – MÉTODO**

#### **4.1. ABORDAGEM QUALITATIVA**

Para levar a bom porto um trabalho de investigação, é necessário estabelecer um método que torne possível a mensuração e a interpretação das variáveis adjacentes ao estudo (Vandersoep & Johnston, 2009). Tendo em conta o objeto que pretendemos estudar, devemos através dele determinar o método que mais se adapta, tal como refere Flick (2005).

Uma vez que, no caso do presente trabalho, até à data, ainda não existe um estudo que verse, segundo a perspetiva que adotámos, sobre a importância das informações recolhidas em fontes abertas, este é um estudo que se afigura de natureza exploratória. É assim nosso objetivo conhecer as diferentes variáveis, compreendendo o seu significado e contexto em que se inserem. Um estudo exploratório é definido por Given (2008) como algo que se leva a cabo quando o investigador possui pouco ou nenhum conhecimento científico sobre o tema, o que o leva a demonstrar interesse pelo estudo do mesmo. Para o estudo é necessário fazer uma ampla e intencional recolha de dados, para maximizar a descoberta de fenómenos generalistas em relação ao objeto de estudo. Segundo Quivy e Campenhoudt (1998) o objetivo do estudo exploratório é melhorar o conhecimento sobre a área de investigação através da exposição não só de resultados, mas também de procedimentos usados, problemas encontrados e escolhas a tomar ou evitar.

Quanto à abordagem a utilizar esta será qualitativa, adotando procedimentos abertos, estudando o objeto como um todo, não o reduzindo a simples variáveis (Flick, 2005). Segundo Flick (2005), com uma investigação qualitativa é possível estudar as práticas e o saber dos participantes sobre um determinado tema, havendo portanto práticas e pontos de vista diferentes.

É importante recolher dados descritivos para que se possa fazer uma abordagem minuciosa do tema, em que nada deve ser considerado irrelevante e deixado ao acaso. Assim os dados não têm como função a verificação de hipóteses, mas a sua inter-relação deve levar à construção de teorias, partindo do quadro teórico base.

## **4.2. ENTREVISTAS E ANÁLISE DE CONTEÚDO**

### **4.2.1. Participantes**

Para que fosse possível obter a perceção do problema por parte de entidades de reconhecido valor na área, recorremos ao método de entrevistas formais devidamente estruturadas para o nosso objeto de estudo contando assim com entrevistas realizadas aos vários degraus da cadeia hierárquica, desde um Diretor Nacional Adjunto até ao Chefe de Secção, para que pudesse haver uma visão global. Os entrevistados foram os seguintes:

- Sr. Superintendente Paulo Lucas - Diretor Nacional Adjunto para a Unidade Orgânica de Operações e Segurança da Polícia de Segurança Pública (E\_1);
- Sr. Subintendente Paulo Flor - Diretor do Gabinete de Imprensa e Relações Públicas (E\_2);
- Sr. Comissário Rodrigo Cavaleiro – Responsável pelo Ponto Nacional de Informações de Futebol (E\_3);
- Sr.<sup>a</sup> Comissário Telma Fernandes – Chefe do Núcleo de Informações Policiais do Comando Metropolitano do Porto (E\_4);
- Sr. Subcomissário Bruno Pratas - Chefe da Secção de Gestão e Análise de Informações do Núcleo de Informações Policiais do Comando Metropolitano de Lisboa (E\_5).

Através das opiniões recolhidas foi possível sustentar melhor a abordagem dada ao estudo. De referir que todos os entrevistados colaboraram de forma completamente voluntária.

### **4.2.2. Corpus**

Segundo Bardin (2004), o corpus consiste no conjunto de documentos que foram submetidos a processos analíticos. No caso da nossa investigação o corpus é então constituído por 5 entrevistas transcritas e prontas a serem analisadas.

### **4.2.3. Entrevistas**

A entrevista tem como objetivo recolher informação, que não é unicamente de carácter geral sobre o indivíduo que se entrevista mas também de carácter específico, uma vez que se tenta averiguar o que de relevante existe nele para o objetivo que se determinou (Leal, 2008). Fontana e Frey (1994) defendem que a entrevista é um dos meios mais fortes

para compreender o ser humano, podendo ser feita de várias formas, dependendo do objetivo que se pretende atingir.

Segundo Serrão (2005), as técnicas tradicionais demonstram que o entrevistador se deve envolver numa conversa informal com o entrevistado, escolhendo um tom de conversa agradável, tentando sempre não se desviar das linhas diretoras para que possa obter os conteúdos que pretende. Importante referir que na conversa o entrevistador deve evitar responder a questões ou dar a sua opinião pessoal (Fontana & Frey, 1994). Leal (2008) corrobora essa premissa ao referir que apesar de uma entrevista aparentar ser uma conversa, esta tem como objetivo recolher informação, de forma organizada e discriminada, indo de encontro aos objetivos reais do estudo que se desenvolve.

As entrevistas podem ser caracterizadas segundo o seu grau de diretividade e estruturação. Quanto ao grau de estruturação, Ghiglione e Matalon (2001), definem que podem ser não diretivas ou livres, semi diretivas e diretivas. As livres limitam-se a colocar o tema, enquanto as semi diretivas já recorrem a uma grelha de perguntas ou esquema de base. As diretivas são algo muito próximo de um questionário. No que concerne ao grau de estruturação, Fontana e Frey (1994) distinguem as estruturadas, não estruturadas e semi estruturadas. As estruturadas consistem em entrevistas com questões pré estabelecidas com um conjunto limitado de categorias de respostas ao invés das não estruturadas que não impõem uma categorização nem limitam o campo de investigação. As semi estruturadas são um misto das duas anteriores, nas quais o entrevistador coloca a questão, previamente elaborada, deixando o entrevistado desenvolver o seu discurso livremente.

No presente estudo foram realizadas entrevistas de carácter semi estruturado, conduzidas de forma semi diretiva, com base num guião. (vd. Apêndice B)

Para finalizar resta referir que uma entrevista coloca em jogo bastantes variáveis que poderão influenciar a informação que é recolhida, pelo que se devem ter em conta determinados fatores, nomeadamente, as características do local onde são feitas, devendo este ter as condições ideais para que não haja ruídos exteriores que afetem o discurso ou a gravação e proporcione o conforto necessário tanto ao entrevistado como ao entrevistador (Ruquoy, 2005). A linguagem é outro fator ao qual se deve ter atenção, uma vez que deve ser aproximada à do entrevistado, de forma a promover e estimular as respostas. Fontana e Frey (1994) corroboram esta ideia, referindo que o investigador deve adaptar-se ao universo de indivíduos que irá estudar.

#### 4.2.4. Análise de conteúdo

No que concerne à parte referente às entrevistas para a análise do *corpus* foi usada a análise de conteúdo. Este modo de análise é um dos mais importantes das investigações em ciências sociais (Pais, 2004).

A análise de conteúdo consiste, segundo Bardin (2004), num método empírico que depende do tipo de fala, bem como do tipo de interpretação que se pretende, dependendo do objetivo. Deste modo, segundo o mesmo autor, consiste essencialmente num conjunto de técnicas de análise de comunicações e não unicamente num instrumento uma vez que existem várias formas de o aplicar e é adaptável ao campo de aplicação. Para Bardin (2004, p. 27), a análise de conteúdo consiste no "conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/receção destas mensagens" facto que, de acordo com Krippendorff (2004), permitirá fazer inferências válidas e replicáveis dos dados obtidos. Esta é uma técnica de investigação que tem por finalidade a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo de uma comunicação (Berelson, 1952).

Bardin (2004) apresenta três fases distintas para a análise de conteúdo, sendo elas: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados e a inferência e interpretação. A fase de pré-análise consiste essencialmente na recolha de todo o material a estudar, isto é, a escolha dos documentos a serem analisados. No que concerne à exploração do material esta consiste essencialmente nas operações de codificação, isto é, transformar os dados brutos retirados do texto tentando atingir uma representação do conteúdo e da mensagem, elucidando e esclarecendo o analista sobre as características dos mesmos. A codificação materializa-se na transformação dos dados em bruto em unidades, as quais segundo Holsti (cit. In Bardin, 2004) permitem uma descrição exata das características pertinentes do conteúdo. Após ter sido feita esta codificação passa-se à fase de inferência e interpretação. Aqui é feito o tratamento dos resultados realizando-se a sua categorização e interpretação para que estes possam ter significado, podendo assim o analista fazer interpretações que possam ser úteis para os objetivos do trabalho ou mesmo serem feitas descobertas inesperadas (Bardin, 2004).

Segundo Pais (2004) é de extrema importância que sejam respeitadas diversas regras relativas à fidelidade e validade dos procedimentos para que as inferências obtidas possam ser credíveis. Existem assim dois tipos de procedimentos para que isto aconteça,

sendo eles os procedimentos fechados e os abertos. Os fechados sustentam-se num quadro teórico ou numa investigação anterior, onde já foram definidas categorias de análise. No caso do presente estudo, este diz respeito a uma situação sobre a qual não existe qualquer grelha categorial, pelo que esta vai emergir do próprio *corpus*, sendo que irão ficar evidentes certas prioridades características dos textos (Pais, 2004).

#### 4.2.5. Procedimento

De modo a aferir se as redes sociais poderão fornecer informação pertinente para o planeamento da atuação policial em grandes eventos alvo de policiamento da PSP, decidimos, tal como foi referido anteriormente, realizar entrevistas. Assim, antes de tudo, seria necessário escolher os entrevistados. Uma vez que é uma temática com um carácter específico e relativamente recente no âmbito policial, tivemos como critérios de escolha dos mesmos o valor acrescentado que estes, em função da sua experiência profissional, bem como do seu contacto com o tema em questão, pudessem trazer ao nosso trabalho, nomeadamente através da resposta às questões colocadas.

Quanto à escolha dos entrevistados, a nossa preferência prendeu-se com a preferência por Oficiais da PSP que tenham um contato privilegiado com fontes abertas, a área das informações e a área do planeamento. Após um contato informal com os entrevistados e tendo os mesmos acedido ao pedido efetuado foi também entregue (vd. Apêndice A), junto da Diretora de Estágio, a formalização dos pedidos de autorização para a concessão de entrevistas.

Quanto ao desenrolar das entrevistas, estas tiveram um carácter semi estruturado, isto é, além das perguntas definidas era dada a possibilidade ao entrevistado de discorrer livremente sobre algo que achasse pertinente. O guião de entrevista utilizado já se encontrava previamente estabelecido, tendo sido empregue o que Ferreira (2012) utilizou no seu trabalho, com as devidas alterações para que fosse mais direcionado à área da manutenção da ordem pública e não tanto da investigação criminal (vd. Apêndice B).

Concluídos todos os procedimentos que legitimam a utilização de entrevistas, foram as mesmas realizadas durante o mês de março, sendo que devido à distância geográfica e à pouca disponibilidade dos mesmos para realizar as entrevistas presencialmente, apenas a entrevista do Comissário Rodrigo Cavaleiro foi feita dessa forma, tendo todos os outros entrevistados sido contactados via *e-mail*. Foi então enviado o guião de entrevista, tendo os entrevistados respondido por escrito às questões e devolvendo as mesmas pela mesma via.

Antes de se iniciarem as entrevistas, foi feita uma revisão daquilo em que consistia o estudo, bem como da estrutura sobre a qual o mesmo se estava a desenvolver.

A entrevista feita presencialmente foi transcrita e as restantes compiladas, obtendo-se assim o corpus que serviu para análise, dando-se então início ao processo de análise de conteúdo nos moldes referidos anteriormente.

Finalmente procedeu-se ao tratamento e interpretação dos resultados, tendo optado por fazer uma análise de conteúdo temática, que consistiu em isolar os temas presentes no texto, na tentativa de o reduzir a porções utilizáveis e permitir a sua comparação com outros textos. Definidos os temas principais a ter em conta, era necessário especificá-los mais nos seus diferentes aspetos (Ghiglione & Matalon, 2001) pelo que foram definidos temas secundários.

Escolhidos os temas principais e secundários procedeu-se à elaboração do quadro categorial (vd. Apêndice F) e seguidamente realizou-se a codificação do texto numa grelha (vd. Apêndice G). Segundo Bardin (2004) a codificação consiste em transformar segundo regras precisas os dados em bruto através do recorte e agregação permitindo atingir uma representação do conteúdo suscetível de esclarecer o analista acerca das características do texto.

#### **4.3. SOCIAL NETWORK ANALYSIS**

A segunda parte do nosso estudo irá basear-se no método *Social Network Analysis* (SNA). Este analisa as redes sociais, tendo emergido como uma chave técnica da sociologia moderna, constituindo-se como uma metodologia multidisciplinar desenvolvida essencialmente no campo da psicologia, pelo menos nos seus primórdios. Mais tarde, nos anos 80 e 90 houve uma maior utilização desta técnica devido ao grande desenvolvimento informático que se fez sentir a nível mundial, bem como devido à colaboração de outras áreas como a matemática e a estatística. Tal como refere Scott (2000), com a contribuição da matemática e da estatística deu-se também um desenvolvimento das técnicas formais de análise, o que tornou esta ferramenta mais atrativa para outras áreas.

Uma vez que, tal como referimos anteriormente, uma rede social é caracterizada por um conjunto de entidades que se relacionam entre si formando nós, ligados, por linhas, a análise de redes sociais tenta, essencialmente, esclarecer a complexidade existente nos relacionamentos entre membros das redes sociais. Segundo Wasserman e Faust (1994), do ponto de vista da metodologia SNA, o ambiente social pode ser expresso segundo padrões ou regularidades nos relacionamentos entre as unidades que interagem nas redes sociais.

De acordo com Nunes (2013), a análise de redes sociais permite-nos identificar os atores principais, isto é, identificar quem é quem, quem sabe o quê, quem fala com quem. Consequentemente poderá também dar-nos outras informações, permitindo avaliar riscos, benefícios e até identificar desafios ou falhas na circulação da informação na rede.

Clark (2006) considera que a informação é um dos mais importantes recursos que fluem pela internet pelo que o SNA é muitas vezes aplicado para identificar onde existem esses fluxos de informação e onde se estrangulam ou se extinguem. Neto, Correia, Pinto e Aguiar (2008) partilham da mesma opinião ao referir que a informação e o capital intelectual são uns dos recursos mais importantes presentes nestas comunidades baseadas no ambiente virtual. Assim, quando se faz uso do SNA tenta perceber-se qual é o sentido da informação e onde é que esta para, ajudando a identificar quais os motivos que encorajam os atores a partilhar o conhecimento, bem como a melhorá-lo.

De referir que o papel da internet, neste âmbito, não é somente dar acesso aos recursos disponíveis mas também possibilitar aos outros utilizadores dar uma ajuda na valorização desses recursos. Isto sugere que os atores devem construir as suas redes sociais para maximizar os proveitos que poderão retirar delas (Clark, 2006). A melhor forma será então colocar estas redes mais próximas dos recursos e oportunidades, investindo em relações sociais que possam mobilizar recursos.

Há algumas características que distinguem este método das restantes metodologias analíticas, nomeadamente, não haver qualquer problema com o facto dos grupos se tentarem esconder da sociedade uma vez que com as redes sociais o estudo é aberto; em vez de se estudar um indivíduo único, como unidade discreta de análise, esta ferramenta foca-se na estrutura associada a cada um e às suas relações em contraste com as análises que assumem que a sociedade possui determinadas formas de comportamento. Assim a análise de redes trabalha com o objetivo de compreender como é que a estrutura e composição das redes afeta o tido como normal.

Com os resultados obtidos é possível constatar quais as redes maiores ou menores, mais coesas ou menos coesas bem como descobrir pontos de informação mais fortes. Deste modo pode concluir-se que as redes mais abertas, com mais nós e conexões sociais, são mais propensas a introduzir novas ideias e oportunidades. Da mesma forma as redes mais fechadas poderão albergar algumas redundâncias de informação.

Assim, um indivíduo deve então seguir mais que um “mundo” social para que possa ter acesso a uma maior quantidade de informação, podendo assim confrontar várias

opiniões, construir a sua própria ideia e quem sabe partilhá-la com as restantes comunidades sociais.

#### **4.3.1. Enquadramento concetual**

Dentro desta ferramenta, que nos permite analisar redes, existem várias medidas de centralidade que um vértice pode ter dentro de um gráfico, determinando assim a sua importância relativa (por exemplo, de que forma é um utilizador importante numa rede social, ou, quão importante é uma estrada numa rede rodoviária). Existem então três medidas de centralidade definidas no manual *Social Network Analysis Theory and Applications* (2011) que são bastante utilizadas na análise de redes e que passamos a apresentar: *degree centrality*, *betweenness centrality* e *closeness centrality*.

A mais simples é a *degree centrality*. Define-se como o número de ligações que existe num determinado ponto. É muitas vezes interpretada como um ponto onde é captado tudo o que flui na rede (informação, por exemplo). Se a rede for direcionada temos ainda que definir em que direção flui a informação, podendo deste modo, as ligações serem direcionadas ao ponto (*indegree*) ou as ligações se dirigirem do ponto para os outros (*outdegree*).

Quanto à *betweenness centrality* define-se como uma medida de centralidade de um ponto em relação ao gráfico no seu todo. Assim sendo, o ponto com maior centralidade é aquele que no global se encontra mais perto de todos os outros pontos, tendo em conta a variedade de caminhos que pode seguir.

No que concerne à *closeness centrality*, baseia-se na proximidade, que é um dos conceitos básicos no que diz respeito à teoria espacial. Normalmente costumamos referir que dois conjuntos estão perto se estiverem próximos um do outro. Este conceito é mais fácil de aplicar em espaços onde a métrica está bem definida, no entanto, no ambiente virtual isto não acontece pelo que a aplicação será mais difícil. Apesar disto é possível perceber quais os pontos que estão mais próximos através da sua distância geodésica, quando representados no gráfico. Este tipo de centralidade é uma das mais utilizadas em rede uma vez que consegue demonstrar qual o caminho mais curto, dando valores mais elevados para os pontos mais centrais que faz com que seja necessário muitas vezes a utilização da *degree centrality* em conjunção com esta. A distância é então definida como o caminho mais curto entre um ponto e os restantes pontos alcançáveis a partir deste.



#### 4.3.2. Software de análise e procedimento

As ferramentas de análise são usadas para representar os nós (indivíduos) e as linhas (relações) na rede e para analisar a informação nela constante, podendo o trabalho realizado ser guardado em arquivos para que possa ser usado ou simplesmente consultada mais tarde.

Neste estudo foram usados dois *softwares*, sendo que um tem a missão de recolher a informação constante na rede social em análise, nomeadamente comentários, gostos e partilhas. Quanto ao segundo *software*, converte a informação recolhida pelo primeiro em gráficos interpretáveis. Com este *software* os investigadores podem analisar e investigar redes de maior envergadura como é o caso das que se baseiam na Internet, uma vez que providenciam todas as funções matemáticas que são aplicadas neste método.

O primeiro *software* utilizado tem o nome de *NodeXL* e é um conjunto de ferramentas muito úteis para a descoberta e exploração de redes. É um *add-on* para o conhecido *Microsoft Excel* e executa uma sequência de operações bastante vasta, desde a importação dos dados até ao cálculo de estatísticas de rede. Apesar deste também ter a capacidade de construir gráficos, os mesmos não são esclarecedores pelo que foi usado um segundo *software*.

Quanto ao segundo *software* este dá pelo nome de *Gephi*. É uma ferramenta para exploração e compreensão de gráficos que permite manipular as estruturas, formas e cores revelando propriedades ocultas. O objetivo é ajudar os analistas de dados a retirar hipóteses, descobrir padrões ou isolar singularidades na estrutura. É portanto um complemento uma vez que através da elaboração de estruturas irá estimular o pensamento visual facilitando o raciocínio. É considerado um *software* para análise exploratória de dados.

A representação visual das redes sociais é importante para compreender a informação constante na rede bem como o rumo que a mesma toma. Muitos dos *softwares* analíticos costumam ter várias formas de visualização dos nós e linhas com diversas formas de apresentação, atribuindo diversas cores, tamanhos e outras propriedades mais avançadas. A dificuldade de leitura e interpretação intuitiva dos gráficos em rede conduziu ao desenvolvimento de outros instrumentos informáticos, como por exemplo o *Sociomapping*, capazes de melhorar a acessibilidade de interpretação.

### 4.3.3. Corpus

Como conjunto de documentos submetidos a processos analíticos, o *corpus*, nesta segunda fase de investigação, serão os dados recolhidos e compilados numa folha de cálculo pelo *software NodeXL*. Estes dados consistem nos comentários dos utilizadores das páginas oficiais do Facebook dos três maiores grupos organizados adeptos do nosso país, No Name Boys<sup>1</sup>, Super Dragões<sup>2</sup> e Juventude Leonina<sup>3</sup>. Quanto ao intervalo de tempo que foi analisado, este foi definido tendo em conta a quantidade de informação disponível na rede social e na página em estudo, tentando ter um exemplo de cada uma das páginas em análise.

Quanto à página dos Super Dragões, analisámos os dados existentes referentes ao hiato temporal de dia 1 de dezembro a 14 de dezembro de 2014, sendo portanto as duas semanas anteriores ao jogo Futebol Clube do Porto – Sport Lisboa e Benfica, realizado no dia 14 de dezembro do mesmo ano. No caso da página da Juventude Leonina e dos No Name Boys, por serem um pouco menos ativas, optámos por analisar os dados referentes ao mês de março do presente ano, uma vez que é o mês de aniversário do grupo Juventude Leonina e o campeonato português ainda apresentava alguma competitividade no que concerne à definição dos três primeiros lugares pelo que existia um maior fluxo de publicações e comentários.

De ressaltar que estes dados foram recolhidos no dia 11 de abril de 2015, pelo que aquando da leitura da presente dissertação estes já poderão estar desatualizados devido a novos comentários que tenham surgido ou alguns que venham a ser apagados ou mesmo publicações completamente apagadas por parte das páginas em questão.

---

<sup>1</sup> <https://www.facebook.com/OfficialNoNameBoys?fref=ts>

<sup>2</sup> <https://www.facebook.com/superdragoes1986?fref=ts>

<sup>3</sup> <https://www.facebook.com/ultrajuventudeleonina1976?fref=ts>

## CAPÍTULO 5 – APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

### 5.1. ANÁLISE DE CONTEÚDO DAS ENTREVISTAS

Relativamente às entrevistas realizadas, após o tratamento da informação foi possível identificar três temas centrais que são as fontes abertas, nomeadamente as redes sociais, as informações em fontes abertas e as metodologias. Posto isto, iniciaremos a apresentação e análise de resultados seguindo a ordem das categorias enunciadas bem como das subcategorias referidas no quadro categorial em apêndice. (vd. Apêndice F).

No que concerne à monitorização das redes sociais, segundo os entrevistados, uma vez que estas “são um polo de divulgação, partilha e origem de informação é nuclear analisar e acompanhar” (E\_2). Devido a este facto, esta é “uma prática habitual e sistemática para as estruturas de informações policiais e de investigação criminal (...) continuando a ser um procedimento válido e útil” (E\_1) e é direccionada “no sentido de detetar desvios de atividades preconizadas pelos grupos” (E\_5). De ressaltar que apesar de ser “uma mais-valia (...) nunca se pode excluir o conhecimento mais direto da realidade” (E\_3) e esta é uma missão que se torna cada vez mais difícil uma vez que “os grupos que estão mais organizados e os que visam criar mais problemas de ordem pública ou criminal mobilizam-se muito mais através de meios via *darknet* ou *chats* privados” (E\_4) bem como “grupos fechados e processos de validação redundantes” (E\_1).

Quanto à mobilização de massas “tanto as redes sociais como as aplicações associadas aos equipamentos de voz e dados são instrumentos muito utilizados nos processos de divulgação prévia, mobilização” (E\_1) fazendo com que estas sejam “umas importantes ferramentas” (E\_3). Nos casos em que é necessário angariar um grande número de pessoas, como é o caso dos eventos desportivos ou manifestações políticas o *Facebook* funciona muito bem uma vez que “difunde e incentiva a que nos juntemos a um evento qualquer” (E\_4) sendo que já “demonstrou capacidade de apelar à mobilização” (E\_5). Apesar de todos estes prós é necessário salvaguardar que, no caso dos “famosos *meets*” (E\_4) uma vez que “estamos a lidar com pessoas muito novas que não têm noção do verdadeiro sentido de comprometimento, a adesão a um evento criado numa rede social não tem qualquer implicação prática” (E\_4).

As redes sociais podem ser usadas como “promotoras de delitos” (E\_2) no entanto quando “usadas com a finalidade de apoio, serão um meio com elevados níveis de eficácia e geradores de dificuldades para a ação das forças de segurança” (E\_1). De referir que a intenção será sempre “anterior, sendo que a rede social é uma ferramenta usada por quem

as pratica” (E\_3) pelo que é “crucial a contínua monitorização desse tipo de redes para se tentar apurar e prevenir alguns desses atos” (E\_4) uma vez que muitos grupos “encontram nas redes sociais o meio de comunicação de propaganda, intenções e formas de luta (...) colocando em causa a ordem e tranquilidade pública” (E\_5).

No que concerne à consideração das redes sociais como fontes de informação estas “facilitaram a capacidade de pesquisa e aumentaram a quantidade de informação” pelo que “têm que se considerar como fonte de informação” (E\_3). Seria “imprudente, para não dizer utópico se não considerássemos” (E\_2) uma vez que são “um veículo privilegiado por muita gente para difundir informação” (E\_3). Estas “são uma possível fonte como as demais, no entanto deverá ser considerada no contexto global das fontes e origens de notícias” (E\_1) uma vez que tal como todas as outras “tem informação disponível que pode ser consultada” (E\_3).

Quanto à credibilidade da informação recolhida, esta “é muito variável” (E\_1) pelo que tal como “todas as fontes de informação, existirá sempre a necessidade de aferir o grau de credibilidade e fiabilidade da informação” (E\_2). Só se poderá “classificar quanto à credibilidade quando há outras formas de informação” (E\_3) servindo esta confirmação para evitar a “desinformação ou mesmo a contra informação” (E\_3). Outro ponto importante é a avaliação da fonte pois caso tenhamos “uma fonte, que apesar de ser uma fonte informática, revele sempre informações que se tenham efetivamente constatado/confirmado, leva-nos a querer que a próxima informação a ser conseguida deverá ser credível” (E\_4). Devemos assim dar atenção aos “resultados anteriormente obtidos com notícias da mesma fonte” (E\_5) no entanto caso “não haja um histórico, tem sempre que se cruzar com o máximo de informação que dispomos no momento” (E\_4).

Quanto aos limites de recolha de informações nestas fontes, “desde que sejam fontes abertas, não existe qualquer limitação ou questão de natureza legal ou ética” (E\_1) pelo que os “limites deverão impor-se a partir do momento em que a transposição desse limite colide com a intervenção na vida privada” (E\_2). Assim sendo, “tal como em todas as outras situações dos princípios gerais do direito, há que respeitar as restrições aplicadas nas publicações e distinguir as publicações de acesso livre das restantes” (E\_3) sendo que estamos sempre dependentes das “permissões de visualização que o utilizador dá a terceiros” (E\_4). É importante referir que “existem exceções a este princípio geral e onde estarão em causa pressupostos que aleguem, através do estado de necessidade, a recolha de informações na esfera privada das redes sociais” (E\_2). De referir que a recolha e o tratamento deverão ser “proporcionais ao objetivo pretendido, ou seja, necessários,

adequados e em simultâneo garantir o mínimo de dano aos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos” (E\_5).

Quanto ao tratamento e encaminhamento da informação recolhida este é um “trabalho das informações policiais da PSP, tanto ao nível de Comandos como da Direção Nacional” (E\_1), tendo um tratamento segundo o “ciclo de produção de conhecimento, como tal é sujeito ao tratamento e análise” (E\_3). Após serem recolhidas “são canalizadas para a nossa estrutura de inteligência policial, que analisa, valida e propõe no âmbito do planeamento e/ou relatórios policiais” (E\_2). Em suma, esta é “recolhida, analisada e contextualizada, cruzada com outro tipo de informação caso se disponha e confirmada, caso se tenha essa possibilidade, e posteriormente canalizada para o escalão superior que é quem vai tomar a decisão” (E\_4). Leva a forma de “relatório, e visa contribuir para a redução da surpresa e da incerteza inerentes à tomada de decisão” (E\_5).

Tendo agora em conta a preponderância das informações recolhidas nas redes sociais para a fase de planeamento “nalguns casos, tanto ao nível de ordem pública como da investigação criminal, as notícias recolhidas revelaram-se ajustadas e permitiram produzir informação e cenários com interesse” (E\_1), no entanto “noutros casos, as notícias disponíveis não eram corretas ou não produziram qualquer mais-valia” (E\_1). Deste modo, e tal como já foi referido anteriormente é necessário as notícias sejam “integradas no processo de Ciclo de Produção de Informações, uma vez terão mais validade e interesse para a fase de planeamento” (E\_1) uma vez que foram “alvo de tratamento e compostos em inteligência policial” (E\_5). As fontes abertas são portanto bastante importantes porque “poderão sustentar informações, por vezes críticas, para a análise policial de um fenómeno e/ou evento onde a resposta da PSP seja expetável” (E\_2) auxiliando “de forma notória o planeamento e empenhamento operacional” (E\_2). Neste âmbito de empenhamento operacional “quanto melhor e mais detalhada for a informação melhor serão os meios e mais adequados para dar resposta ao evento/incidente” (E\_4), sendo que o entrevistado acompanhou “diversos eventos em que a recolha de informações (...) em fontes abertas, cruzadas com outro tipo de informações, foram cruciais para a tomada de decisão do tipo de policiamento a adotar” (E\_4). Importante referir que estas informações não são importantes apenas para o planeamento, muitas vezes “mesmo durante a fase de execução, algumas notícias obtidas em fontes abertas foram importantes para opções táticas e alterações ao nível das modalidades de ação” (E\_1).

Quanto à possibilidade de um serviço de informações policiais cumprir a sua missão recorrendo maioritariamente a fontes abertas, das quais são exemplo as redes

sociais a opinião dos entrevistados é unânime, não. “As fontes abertas serão sempre um elemento essencial para as informações, variando a sua importância em função do cenário em análise” (E\_1) no entanto terá “que existir sempre a monitorização de outras fontes” (E\_2), sendo que estas só “fazem sentido quando conjugadas com outras fontes” (E\_2) uma vez que a informação presente em fontes abertas é, “em regra, muito incompleta ou distorcida e necessita sempre de muita confirmação” (E\_4). Assim sendo, as “informações de fontes abertas já são a base de uma grande parte dos produtos de inteligência, mas nunca poderão substituir a exploração da totalidade das fontes existentes, nomeadamente as humanas e as técnicas” (E\_5).

Questionados os entrevistados do seu conhecimento acerca de metodologias usadas para facilitar o trabalho de pesquisa em redes sociais, a maioria referiu que conhecia essas metodologias no entanto não adiantam muito mais. No trabalho de pesquisa “recorre-se a motores de busca (*softwares*) que interagem com as redes sociais, seja pelo uso de matrizes de conexões, análise quantitativa ou criação de alertas” (E\_5). Estas “ferramentas são inúmeras e facilmente identificadas e acessíveis numa pesquisa *online*” (E\_5).

Quanto à metodologia SNA consiste numa “estratégia de análise” (E\_3) que “é utilizada pela PSP” (E\_2) que “possibilita uma análise metodológica e sistematizada de conteúdos disponíveis, por exemplo, nas redes sociais” (E\_1) analisando “fluxos de informação e ligações/relações entre atores” (E\_1) estabelecendo “padrões de relação” (E\_5). Esta constitui uma mais-valia, devido à sua “enorme celeridade” (E\_5) pois permite o “processamento de quantidades muito significativas de dados e informação que, através de outras ferramentas mais elementares, seria inviável ou extremamente moroso” (E\_1). De salvedor que “as versões *freeware* de um SNA são limitadas, e a que melhor se coaduna com o serviço policial (...) é o I2, que acarreta demasiados custos em termos de licenças para a instituição” (E\_4).

## **5.2. SOCIAL NETWORK ANALYSIS**

Neste capítulo, tendo como base os dados retirados das páginas de *Facebook* foi possível fazer um estudo exploratório e aplicar a metodologia SNA em termos de utilizadores e sua preponderância, nos períodos já referidos anteriormente. Apesar dos dados estarem presentes em fontes abertas, por uma questão de salvaguarda da identidade foram omitidos os nomes dos envolvidos no estudo.

As figuras obtidas apresentam graficamente a rede social em termos de utilizadores que comentaram as várias publicações feitas pelas páginas nos períodos em estudo. Os nós

representam um utilizador, neste caso um utilizador que comentou pelo menos uma publicação. A sua cor indica o número de ligações que o mesmo tem, isto é, o número de vezes que comentou alguma publicação, indicando portanto a força do nó.

Analisando as formas gráficas obtidas através de medidas de centralidade, já anteriormente explanadas, podemos ter uma melhor perceção de como os utilizadores se relacionam. Tal como refere Kilduff e Tsai (2003), a centralidade é um atributo estrutural dos nós numa rede que mede qual a relação entra a posição do ator na rede e a importância, influência e proeminência do mesmo. Assim, no caso do nosso estudo, um utilizador poderá ter uma posição central de variadas formas:

- O utilizador comenta mais vezes independentemente do número de publicações comentadas, isto é, ter mais ligações a saírem do nó em questão – *degree centrality*;
- Os comentários do utilizador são direcionados a várias publicações, ter ligações a saírem em variadas direções – *closeness centrality*;
- Independentemente do número de ligações e do número de publicações comentadas este apresenta-se numa posição central na representação gráfica, isto é, indiretamente relaciona-se com muitos outros utilizadores – *betweenness centrality*.

É nossa intenção com a aplicação deste tipo de metodologia de análise de redes exemplificar como esta pode ser útil para um serviço de informações da PSP. Uma análise continuada poderá dar à instituição um conhecimento profundo de como o mundo cibernético se desenvolve, demonstrando de forma hierarquizada a estrutura e identificando os utilizadores com ligações mais relevantes., isto é, mais influentes no meio em que se inserem.

### **5.2.1. Análise da rede da figura (Apêndice C)**

Na figura presente no Apêndice C é apresentado o mapeamento da rede da página do grupo Super Dragões. Conforme a legenda indica, os nós apresentam diferentes cores consoante o número de ligações que os mesmos têm (Azul marinho – uma ligação, Vermelho – duas ligações, Azul – três ligações, Amarelo – seis ligações, Rosa – onze ligações, Verde – dezassete ligações). Os aglomerados de nós que se observam (A a H) representam as publicações mais relevantes feitas pela página.

Análise visual à rede da figura presente no Apêndice C:

- Existem nós centrais (nós 1, 2 e 3) nos quais o nó 1 é o que mais se destaca uma vez que possui seis ligações com as várias publicações enquanto o 2 e 3 apenas têm três;

- Entre os nós mais periféricos, existem alguns que se destacam (nós 4, 5 e 6), sendo que todos eles, apesar de apresentarem bastantes ligações (dezasseis, onze e três), não ocupam uma posição de centralidade uma vez que se relacionam apenas com dois ou apenas uma publicação, apresentando uma *degree centrality* alta, mas uma *closeness centrality* baixa.

Sendo que o nó 1 é o mais relevante nesta rede, e tendo em conta que este representa um indivíduo analisámos os comentários feitos e consultámos o seu perfil para tentar constatar algumas características. Chegámos então às seguintes conclusões:

- Quanto aos seus comentários, estes resumem-se a comentários de apoio ao clube, como por exemplo “Força Porto!”;

- O perfil do indivíduo encontra-se protegido, pelo que apenas os seus amigos podem ver toda a informação sobre o mesmo;

- Da informação disponível no perfil foi possível constatar que grande parte dos seus amigos tem alguma ligação com o Futebol Clube do Porto, desde o próprio nome, fotos de capa, fotos de perfil, etc.;

- Tem ligação com várias páginas de apoio ao clube das quais são exemplo: Ultras Portistas, SD Faro, Curva Pinto da Costa, Porto Suica, Cemporcento Dragão, Dragao Azul, Dragões de Ovar, SD Campanha, Fcporto Faz, entre outras.

### **5.2.2. Análise da rede da figura (Apêndice D)**

Na figura presente no Apêndice D é apresentado o mapeamento da rede da página do grupo Juventude Leonina. Conforme a legenda indica, os nós apresentam diferentes cores consoante o número de ligações que os mesmos têm (Verde – uma ligação, Amarelo – duas ligações, Rosa – três ligações, Azul – quatro ligações, Vermelho – cinco ligações). Os aglomerados de nós que se observam (A a U) representam as publicações mais relevantes feitas pela página.

Análise visual à rede da figura presente no Apêndice D:

- Existem nós centrais (nós 2, 3, 4 e 5) tendo todos eles quatro ligações;

- Entre os nós mais periféricos, existe um que se destaca pelo número de ligações que tem (nó 1), sendo que apesar de este ter ligação a cinco publicações este não se encontra nos mais centrais pois apenas se relaciona com publicações pouco relevantes, isto é com poucos utilizadores a comentar (D, E, F e J). A sua *betweenness centrality* é baixa pois estabelece poucas ligações indiretas com outros utilizadores.



Uma vez que neste caso existem vários nós centrais decidimos analisar apenas um quanto aos seus comentários e ao seu perfil, tentando constatar algumas características. Chegámos então às seguintes conclusões:

- Quanto aos seus comentários, estes são de apoio ao clube e à claque Juventude Leonina como por exemplo “Enormes que sejam mais 39 anos de glória e paixão” no entanto alguns dos restantes demonstram que é um indivíduo bastante integrado na claque “Somos uma turma sem igual estamos juntos grande família JL76” e “Todos unidos jamais seremos vencidos grande JL76 sempre contigo”;

- Contrariamente à análise feita anteriormente, o perfil deste indivíduo já se encontra aberto a toda a comunidade do *Facebook*;

- Da informação disponível no perfil foi possível constatar que grande parte das suas fotos, tanto de capa como de perfil de alguma forma ou de outra estão ligadas ao clube ou à claque em si;

- Tem ligação com várias páginas de apoio ao clube e à claque das quais são exemplo: Juve Leo Musgueira, Guerreiro Curva Sul, JUVE LEO 76, Juventude Leonina, Sporting até morrer, 100% Sporting, Núcleo Sportinguista de Tomar, Juve leo Hooligans, Juve Leo Funchal, entre muitas outras;

- Apresenta como trabalho, ser chefe de um núcleo destacado da Juventude Leonina.

### **5.2.3. Análise da rede da figura (Apêndice E)**

Na figura presente no Apêndice E é apresentado o mapeamento da rede da página do grupo No Name Boys. Conforme a legenda indica, os nós apresentam diferentes cores consoante o número de ligações que os mesmos têm (Azul – uma ligação, Vermelho – duas ligações, Verde – três ligações). Os aglomerados de nós que se observam (A a P) representam as publicações mais relevantes feitas pela página.

Análise visual à rede da figura presente no Apêndice E:

- Existem nós centrais (nós 1, 2 e 3) nos quais o nó 1 é o que mais se destaca uma vez que possui três ligações como os restantes, no entanto estas ligações são com as publicações mais comentadas, ao contrário dos nós 2 e 3. A diferença entre o nó 1 e os nós 2 e 3 é apenas o fator *betwenness centrality*, sendo que os outros dois são iguais;

- Entre os nós mais periféricos, existe um que se destaca (nó 4), uma vez que apesar de apresentar o mesmo número de ligações que o nó 1, 2 e 3 no entanto este encontra-se relacionado unicamente com duas publicações isoladas.

Na figura analisada existe um nó que se destaca dos restantes, o nó 1. Tentando constatar algumas características fomos analisar os seus comentários e o seu perfil. Chegámos então às seguintes conclusões:

- Quanto aos seus comentários, dois deles são de apoio ao clube e à claque No Name Boys no entanto o terceiro surge em resposta a um comentário insultuoso de um adepto de um clube rival no qual refere “Deves te tar a ver ao espelho fdp cambada de corruptos”;

- Este indivíduo apresenta um perfil público no qual é possível aceder a todas as fotos e atividade, desde as publicações feitas pelo mesmo até aos grupos a que o mesmo pertence;

- Da informação disponível no perfil foi possível constatar que grande parte das suas fotos, tanto de capa como de perfil são de família, na qual aparenta estar na companhia da sua família em jantares, férias e atividades recreativas;

- Tem ligação com várias páginas de apoio ao clube e à claque das quais são exemplo: Benfica 4ever, Reino Encarnado, SLBenfica ao Minuto, Maior Club Du Mundo e Benfica, Carrega Benfica, Eu Amo o Benfica, Amor Benfiquista, entre muitas outras.

## **CAPÍTULO 6 – CONCLUSÕES**

### **6.1. INTRODUÇÃO**

O impacto as redes sociais continua a aumentar, interligando milhões de pessoas em todo o mundo e mudando a forma como comunicamos, descobrimos, compartilhamos e colaboramos (Coutinho, 2014).

Infelizmente, a utilização que é dada a estas novas formas de comunicação e partilha de informação nem sempre vai de encontro ao fim para que foram criadas, pelo que nos vemos perante situações em que a atuação de uma força de segurança parece imperativa. Deste modo, é de extrema importância que a PSP esteja atenta ao que se passa na sociedade virtual monitorizando-a, sem banalizar a sua utilização e exploração. Assim os recursos tecnológicos presentemente disponíveis são cada vez mais um fator a considerar pela PSP, não só sob o ponto de vista da sua utilização por terceiros, mas também pelo uso da própria instituição.

### **6.2. CONFIRMAÇÃO DOS OBJETIVOS**

Tendo em vista o objetivo geral deste estudo, foi verificado que as fontes abertas, mais propriamente as redes sociais, são extremamente importantes, uma vez que sustentam informações por vezes críticas para a análise policial de um fenómeno ou evento onde a resposta da PSP seja expectável.

Conforme os objetivos específicos definidos, foram ainda analisados outros temas importantes, tendo sempre em linha de conta o objetivo geral. Após o enquadramento teórico das três temáticas basilares do nosso trabalho, procurou perceber-se de que forma a comunicação e a troca de informação por parte dos utilizadores das redes sociais poderia beneficiar a mobilização de massas e a promoção de delitos. As redes sociais são de facto instrumentos com grande importância no que concerne à mobilização de massas, permitindo recrutar um grande número de pessoas para participar num evento, como é o caso dos eventos desportivos e manifestações políticas. No que respeita à promoção de delitos, poderão ser usadas como apoio, gerando algumas dificuldades à ação das forças de segurança, no entanto, a intenção de provocar conflitos é quase sempre anterior.

No que concerne à recolha de informação nestas fontes é necessário ter em conta que nunca se deverá transpor o limite da definição de fontes abertas, sob pena de colidir com a intervenção na vida privada. Assim, desde que sejam respeitados os princípios gerais do direito não existe qualquer limitação, salvaguardando sempre, que em casos

como o estado de necessidade podem existir exceções a este princípio geral. No que toca à credibilidade das informações recolhidas é necessário aferir sempre a sua credibilidade e fiabilidade, nomeadamente através da recolha de mais informação de outras fontes de modo a comprovar as anteriores ou caso exista já um bom histórico. Associado a este facto surge a hipotética ideia de que um serviço de informações policiais poderá cumprir a sua missão recorrendo maioritariamente a fontes abertas. É uma realidade que as fontes abertas são um elemento essencial para as informações, no entanto terá que existir, inevitavelmente, a monitorização de outras fontes, pois a informação recolhida de fontes abertas é quase sempre incompleta e distorcida.

Tendo agora em conta o tratamento e encaminhamento que é dado à informação recolhida este é um trabalho dos serviços de informações policiais, tanto a nível de Comando como de Direção Nacional. É feito segundo o ciclo de produção de informações, sendo recolhidas, analisadas e contextualizadas para depois serem canalizadas para o escalão superior que é quem vai tomar a decisão.

Quanto ao estudo exemplificativo, utilizando a metodologia *Social Network Analysis*, foi possível chegar a conclusões pertinentes, nomeadamente através da identificação dos indivíduos mais influentes dentro de cada página de *Facebook*, nomeadamente através da sua maior atividade dentro da página, o que antecipa que o mesmo detenha mais informação dentro do meio.

Na análise efetuada, foi possível detetar a existência de indivíduos preponderantes na rede, designados de *key noters*, ou seja, pessoas que se destacam pelo seu estatuto no grupo, elevados níveis de participação ou dominância das suas opiniões destacando-se entre os seus pares. Desta feita, alertamos para a importância de orientar o policiamento para o estabelecimento de contatos com estas pessoas, visto que o estreitamento de relações com as mesmas pode constituir uma fonte privilegiada de informações pertinentes para o planeamento dos eventos. Estas informações serão obtidas tendo como base uma relação de confiança entre as duas partes.

Alertamos também para a pertinência da utilização deste tipo de ferramentas, pelo que a obtenção de um *software* desta índole pela nossa instituição seria bastante profícuo para a área em questão, mesmo tendo a plena noção dos custos que isso envolveria. Num estudo futuro poderia ser feito um estudo relativo a essa temática.

### 6.3. RESPOSTA AO PROBLEMA DA INVESTIGAÇÃO

A pergunta que define o nosso problema de estudo é a seguinte: Poderão as redes sociais fornecer informação pertinente para o planeamento da atuação policial em grandes eventos alvo de policiamento da PSP? Após o estudo que realizámos é-nos possível dar resposta à mesma.

Quanto à pertinência das informações recolhidas nas redes sociais para a fase de planeamento de grandes eventos podemos concluir que estas permitem muitas vezes produzir cenários com interesse, no entanto existem sempre notícias incorretas e que não nos dão qualquer resposta. Ainda assim, as que são suscetíveis de ser integradas no ciclo de produção de informações têm sempre mais validade e interesse para a fase de planeamento, auxiliando-o de forma notória através da determinação do empenhamento operacional, tomada de decisão, definição e construção de matrizes de risco e priorização de cenários, entre outros.

Podemos ter como exemplo da preponderância deste tipo de informações a preparação da final da *Champions League* em Lisboa, sobre a qual foi possível obter dados relativos ao número de adeptos que se iria dirigir à capital do nosso país sem ingresso válido para o jogo, o número de autocarros previstos, bem como de que forma iriam chegar. Assim, foi possível delinear um planeamento com o objetivo de proporcionar aos visitantes as melhores condições possíveis, evitando neste caso o congestionamento da rede viária. Pode ter-se afastado o constrangimento dos adeptos evitando que se tornassem adeptos de risco. Outros exemplos de eventos onde foram usadas este tipo de informações foram a visita do Papa a Portugal e a cimeira da NATO realizada em Lisboa. Em suma, em eventos tão sensíveis como estes, a operacionalização necessária decorrente do conhecimento adquirido possibilita a diminuição de fatores que possam potenciar comportamentos indesejados e perturbadores da segurança e ordem pública.

### 6.4. CONCLUSÃO FINAL

As redes sociais apesar de estarem ainda em constante desenvolvimento apresentam-se como uma fonte de informação importante uma vez que são um veículo privilegiado por muita gente para difundir informação. Apesar disso, estas devem ser consideradas no contexto global das fontes e origens de notícias pelo que devem ser consultadas tal como as demais.

Embora os grupos que visam criar problemas de ordem pública e criminal se mobilizem maioritariamente por zonas da rede onde não possam ser monitorizados, como é

o caso dos grupos fechados, processos de validação redundantes ou mesmo transmitir a informação crítica por outras vias, a consulta destas fontes continua a ser um procedimento a ter em conta visto que traz muitos benefícios à atuação das forças de segurança, tal como foi verificado anteriormente.

## 6.5. LIMITAÇÕES DA INVESTIGAÇÃO

O presente estudo apresenta algumas limitações:

- No caso das entrevistas uma vez que a amostra é reduzida esta é não representativa, definindo-se portanto como uma amostra não probabilística;
- Uma vez que o tema tratado é um pouco sensível, não foi possível entrevistar todas entidades desejadas que certamente teriam um contributo bastante importante a dar ao presente estudo;
- Mesmo quanto às entidades que foram entrevistadas, estas demonstram alguma resistência à resposta a algumas perguntas, referindo por vezes dados muito generalistas;
- No que concerne ao estudo exemplificativo através da metodologia SNA, foram usados *softwares* gratuitos que limitaram os resultados obtidos;
- Ainda relativamente ao estudo exemplificativo, tal como referiram alguns entrevistados, é difícil chegar a conclusões pertinentes uma vez que os grupos que visam criar problemas de ordem pública ou criminal mobilizam-se mais através de páginas privadas, *darknet* e *chats* privados, pelo que não é possível fazer a sua observação.

## BIBLIOGRAFIA

- ACPO (2010). *Manual of guidance on keeping the peace*. London: NPIA on behalf of Association of Chief Police Officers and ACPO in Scotland.
- Alves, B. (2013). A tomada de decisão na atuação policial. (Dissertação de Mestrado). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna. Lisboa: Portugal.
- American Psychological Association. (2010). *Publication manual of the American Psychological Association* (6<sup>th</sup> edition). Washington D.C.: American Psychological Association.
- Anderson, P. (2007). *What is web 2.0? Ideas, technologies and implications for education*. Bristol: JISC Technology & Standards Watch.
- Andrade, P. (2013). Sociological ontology of the digital public sphere: The case of web 2.0/3.0. In Sousa, H., Pinto, M. & Silva, E. (Editores), *Esfera pública digital, fragilidades e desafios* (pp. 202-217). Universidade do Minho: Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade.
- Antonius, N., & Rich, L. (2013). Discovering collection and analysis techniques for social media to improve public safety. *The international technology management review* 3(1): 42-53. doi: 10.2991/itmr.2013.3.1.4
- Araújo, R. (2004). História secreta dos serviços de inteligência: Origens, evolução e institucionalização. *Revista Brasileira de Inteligência*, 1(1), 85-89.
- Bardin, L. (2004). *Análise de conteúdo* (3<sup>a</sup> edição). Lisboa: Edições 70.
- Bayley, D. (2006). *Padrões de policiamento: Uma análise internacional comparativa*. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo.
- Berelson, B. (1952). *Content analysis in communication research*. New York: The Free Press.
- Bowen, W. (1999). Open-source intel: a valuable national security resource. *Jane's intelligence review*, 11(11), 50-54.
- Boyd, D., & Ellison, N. (2008). Social network sites: Definition, history and scholarship. *Journal of computer-mediated communication* 13, 210-230. doi: 10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x .

- Campos, L., & Canavezes, S. (2007). *Introdução à globalização*. Lisboa: Instituto Bento Jesus Caraça.
- Cardoso, P. (2004). *As informações em Portugal*. Lisboa: Gradiva.
- Carlos, E. (2009). *Contribuições da análise de redes sociais às teorias de movimentos sociais*. Curitiba: Revista de Sociologia e Política.
- Carvalho, J (2007). Limites à produção de informações no estado de direito democrático. *Revista segurança e defesa*, 2(1),102-107.
- Carvalho, J (2007). Os Serviços de informações no mundo actual. *Revista segurança e defesa*, 1 (1).
- Castells, M. (1996). *The rise of the network society (The information age: Economy, society and culture, Volume 1)*. Malden: Blackwell Publishers, Inc.
- Castells, M. (2005). A Sociedade em rede: do conhecimento à política. In M. Castells & G. Cardoso (Org.), *A Sociedade em rede do conhecimento à acção política* (pp. 17-30). Lisboa: Centro Cultural de Belém.
- Chan-Olmsted, S., Cho, M., & Lee, S. (2013). User perceptions of social media: A comparative study of perceived characteristics and user profiles by social media. *Online journal of communication and media technologies*, 3(4): 149-178.
- Clark, L. (2006). *Network mapping as a diagnostic tool*. La Paz, Bolívia: Centro Internacional de Agricultura Tropical.
- Cleave, M. (2013). What is counterintelligence? A guide to thinking and teaching about CI. *The intelligencer, journal of U.S. intelligence studies*, 20 (2), 67-75.
- Clemente, P. (2006). *A polícia em Portugal*. Oeiras: Instituto Nacional de Administração.
- Constituição da República Portuguesa (2008). Coimbra: Almedina.
- Cormode, G. & Krisnamurthy, B. (2008). *Key differences between Web1.0 and Web2.0*. Consultado em: <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/2125/1972>
- Coutinho, V. (2014). *The social book: Tudo o que precisa de saber sobre o facebook*. Lisboa: Conjuntura Actual Editora.
- Cronin, P., & Reicher, S. (2006). A study of the factors that influence how senior officers police crowd events: On SIDE outside the laboratory. *British journal of social psychology*, 45(1), 55-63.



- Dandolini, G., Paula, G. & Souza, J. (2012). Tecnologia da informação e comunicação e as atividades de inteligência. *Revista de Ordem Pública*, 5(1): 119-137. ISSN: 1984-1809 e 2237-6380.
- Despacho n.º 11714/2010, de 20 de julho. *Diário da República*, 2.ª série, n.º 139, 38829 – 388842. Ministério da Administração Interna.
- Despacho n.º 19935/2008, de 28 de julho. *Diário da República*, 2.ª série, n.º 144, 33398 – 33406. Ministério da Administração Interna.
- Dias, P. (2014). *Viver na sociedade digital: Tecnologias digitais, novas práticas e mudanças sociais*. Cascais: Princípia Editora.
- Durkheim, E. (1953). *Sociology and philosophy*. Nova Iorque: The Free Press.
- Elias, L. & Pinho, P. (2014). Desafios da segurança de reuniões e manifestações – as novas formas de contestação social. *Revista Polícia*, 4(3), 37-51.
- Felgueiras, S. (2009). A actividade policial na gestão da violência. M. Valente (Coord.), *Reuniões e manifestações: Actuação policial* (pp. 139-162). Lisboa: Almedina.
- Fernandes, F. (2006). Inteligência ou informações? *Revista brasileira de inteligência*, 2(3), 7-23.
- Fernandes, L. & Valente, M. (2005). *Segurança interna: Reflexões e legislação*. Coimbra: Almedina.
- Fernandes, L. (2014) *Intelligence e segurança interna*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Ferreira, T. (2012). Monitorização de fontes abertas no contexto da investigação criminal: Redes sociais. (Dissertação de Mestrado). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna. Lisboa: Portugal.
- Flick, U. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica* (1ª edição). Lisboa: Monitor.
- Fontana, A., & Frey, J. (1994). Interviewing: The art of science. In N. Denzin, & Y. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp.361-376). London: SAGE Publications.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (2001). *O inquérito: Teoria e prática* (4ª edição). Oeiras: Celta Editora.

- Giddens, A., & Sutton, P. (2013). *Sociology* (7<sup>th</sup> edition). Cambridge: Polity.
- Given, L. (2008). *The SAGE encyclopedia of qualitative research methods*. Australia: SAGE Publications.
- Gonçalves, A. (2014). A tomada de decisão policial nos grandes eventos desportivos. (Dissertação de Mestrado). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna. Lisboa: Portugal.
- Himanen, P., & Castells, M. (2001). *The information society and the welfare state: The finnish*. Oxford: Oxford University Press.
- Jackson, A. (2009). *Considering the creation of a domestic intelligence agency in united states: Lessons from the experiences of Australia, Canada, France, Germany, and the United Kingdom*. United States: RAND Corporation.
- Kaplan, A., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite – The challenges and oportunities of social media. *Business horizons*, 53(1), 59-68.
- Kilduff, M., & Tsai, W. (2003). *Social networks and organizations*. Londres. SAGE Publications.
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis: an introduction to its methodology* (2<sup>nd</sup> edition). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Le Bon, G. (1895). *The crowd: A study of the popular mind*. Londres: T. Fisher Unwin.
- Leal, I. (2008). *A entrevista psicológica: Técnica, teoria e clínica*. Lisboa: Fim de Século.
- Lei n.º 30/84, de 5 de setembro. *Diário da República*, 1.<sup>a</sup> série, n.º 206, 2734 – 2748. Assembleia da República.
- Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto. *Diário da República*, 1.<sup>a</sup> série, n.º 168, 6065 – 6074. Assembleia da República.
- Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto. *Diário da República*, 1.<sup>a</sup> série, n.º 167, 6135 – 6141. Assembleia da República.
- Li, P., Xing, K., Wang, D., Zhang, X. & Wang, H. (2013). Information diffusion in facebook-like social networks under information overload. *International journal of modern physics*, 24(7), 1-13. doi: 10.1142/S0129183113500472
- Lopes, D. (2011). Manifestações radicais de esquerda – O papel das informações no combate ao radicalismo em manifestações violentas de esquerda. (Dissertação de

- Mestrado). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna. Lisboa: Portugal.
- Mayfield, A. (2008). *What is social media? iCrossing*. Consultado em: <http://www.repromax.com/docs/113/854427515.pdf>
- Medeiros, R. (2001). Estudo exploratório das informações na P.S.P. (Dissertação de Mestrado). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna. Lisboa: Portugal.
- Moraes, D. (2003). *Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder*. Rio de Janeiro: Editora Record.
- Morgado, C. (1998). As informações e a investigação criminal. *Revista de ciência e cultura*, Série Especial.
- Morgado, S. (2013). Going global: Health organizations and networking information society and social media. *Scientific Conference*, 1(1), 47-51.
- Neto, M., Correia, A., Pinto, P., & Aguiar, J. (2008). *Social network analysis applied to knowledge creation and transfer in the portuguese agricultural R&D field: an exploratory study*. Lisboa: Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação, Instituto Superior de Agronomia e Instituto Nacional de Recursos Biológicos.
- Nunes, M. (2013). Análise do risco em organizações – Caso de estudo. (Dissertação de Mestrado). Instituto Superior de Engenharia de Lisboa, Departamento de Engenharia Mecânica. Lisboa: Portugal.
- O'Reilly, T. (2005). *What is web 2.0: Design patterns and business models for the next generation of software*. Consultado em: <http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>
- Pais, L. (2004). Uma história das ligações entre a psicologia e o direito em Portugal: Perícias psiquiátricas médico-legais e perícias sobre a personalidade como analisadores. (Tese de doutoramento, não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto. Porto: Portugal.
- Pereira, A., & Poupá, C. (2012). *Como escrever uma tese, monografia ou livro científico usando o word* (5ª edição). Lisboa: Edições Sílabo.

- Pereira, R. (1998, março). *A produção de informações de segurança no estado de direito democrático, investigação criminal e justiça*. Artigo apresentado em Escola de Polícia Judiciária.
- Portaria n.º 383/2008, de 29 de maio. *Diário da República*, 1.ª série, n.º 103, 3015 – 3020. Ministérios das Finanças e da Administração Pública e da Administração Interna.
- Postman, J. (2008). *Social corp: Social media goes corporate*. Berkeley: New Riders Press.
- Quah, D. (1999). *The weightless economy in economic development*. London: Centre for Economic Performance.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (2008). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Resolução da Assembleia da República n.º35/93, de 25 de novembro. *Diário da República*, 1.ª Série – A, n.º 276, 6538 – 6604. Assembleia da República.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 50/88, de 3 de dezembro. *Diário da República*, 1.ª série, n.º 279, 4772 – 4800. Presidência do Conselho de Ministros.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 8/2011, de 25 de janeiro. *Diário da República*, 1.ª série, n.º 17, 488 – 489. Presidência do Conselho de Ministros.
- Ribeiro, A. (1998). *Planeamento da acção estratégica aplicado ao estado*. Lisboa: Editorial Minerva.
- Rocha, M. & Macedo, M. (1996). *Direito no ciberespaço seguido de um glossário de termos e abreviaturas*. Lisboa: Edições Cosmo.
- Roumagne, L. (1997). La gendarmerie et le renseignement. *Les cahiers de la sécurité intérieure - le renseignement*, 1, 30-36.
- Ruquoy, D. (2005). Situação de entrevista e estratégia do entrevistador. In L. Albarello, F. Digneffe, J. Hiernaux, C. Maroy, D. Ruquoy, & P. Saint-Georges (Eds.), *Práticas e métodos de investigação em ciências sociais* (2ª ed.) (pp. 84-116). Lisboa: Gradiva.
- Sampaio, J. (2005). A sociedade em rede e a economia do conhecimento. Portugal numa perspectiva global. In M. Castells & G. Cardoso (Org.), *A sociedade em rede do conhecimento à acção política* (pp. 419-426). Lisboa: Centro Cultural de Belém.

- Scott, J. (2000). *Social network analysis: A handbook* (2<sup>nd</sup> edition). Great Britain: Athenaem Press Ltd.
- Serrão, J. (2005). A delinquência juvenil segundo os seus protagonistas: Uma reflexão sobre o género. (Monografia de Licenciatura não publicada). Instituto Superior de Psicologia Aplicada. Lisboa: Portugal.
- Shulsky, A. (1993). *Silent warfare: Understanding the world of intelligence*. Estados Unidos da América: Brassey's.
- Sianes, M. (2005). Compartilhar ou proteger conhecimentos? *Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva*, 1(1), 255-270.
- Social network analysis theory and applications (2011). Consultado em [http://train.ed.psu.edu/WFED-543/SocNet\\_TheoryApp.pdf](http://train.ed.psu.edu/WFED-543/SocNet_TheoryApp.pdf)
- Sousa, A. (2003). A Globalização no mercado das telecomunicações: Contribuição para o desenvolvimento. (Dissertação de Mestrado). Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior de Economia e Gestão. Lisboa: Portugal.
- Treverton, G (2003). *Reshaping national intelligence for an age of information*. Cambridge: Cambridge University Press.
- UNICRI (2011). *A manual for the international coordination of major events security research in europe*. Italy: United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute.
- Vaitsman, H. (2001). *Inteligência empresarial: Atacando e defendendo*. Rio de Janeiro: Editora Interciência.
- VanderStoep, S., & Johnston, D. (2009). *Research methods for real life: Blending qualitative and quantitative approaches*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Wasserman, S. & Faust, K. (1994). *Social network analysis: Methods and applications* (1<sup>st</sup> edition). Cambridge. Cambridge University Press.
- Waters, M. (1999). *Globalização*. Oeiras: Celta Editora.
- Wills, D., & Reeves, S. (2009). Facebook as a political weapon: Information in social networks. *British Politics*, 4(2), 265-281. doi: 10.1057/bp.2009.3
- Wilson, O. (1973). *Police planning*. Illinois: Charles Thomas.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A

**Exma. Senhora Diretora de Estágio**

Eu, Rui Filipe Ferreira Ferraz, Aspirante a Oficial de Polícia n.º 154628, do 27.º Curso de Formação de Oficiais de Polícia, Mestrado Integrado em Ciências Policiais, no âmbito da realização da Dissertação de Mestrado, subordinada ao tema “Facebook e o planeamento de grandes eventos: um contributo operacional na área das informações.”, da qual é Orientadora a Prof.ª Doutora Sónia Morgado, vem mui respeitosamente solicitar a V.ª Ex.ª que se digne formalizar pedidos de autorização para a concessão de entrevistas às seguintes entidades:

1. Diretor Nacional Adjunto/UOOS – Superintendente Paulo Lucas;
2. Diretor do Gabinete de Imprensa e Relações Públicas – Subintendente Paulo Flor;
3. Comandante da 3.ª Divisão Policial do COMETLIS – Subintendente Pedro Pinho;
4. Comandante da 3.ª Divisão Policial do COMETPOR – Subintendente Adrião Silva;
5. Responsável pelo Ponto Nacional de Informações de Futebol – Comissário Rodrigo Cavaleiro;
6. Responsável pela UMID do COMETPOR – Comissário Telma Fernandes;
7. Chefe da Secção de Gestão e Análise de Informações do Núcleo de Informações Policiais do COMETLIS – Subcomissário Bruno Pratas.

A aplicação das entrevistas tem por objetivo fundamentar as ideias, teorias e conclusões desenvolvidas pelo Aspirante na sua Dissertação, bem como, perceber melhor qual a realidade policial relativamente ao tema em apreço.

O Aspirante a Oficial de Polícia Rui Ferraz, compromete-se a manter a confidencialidade dos dados recolhidos, fora do âmbito da elaboração e discussão da dissertação, bem como a cumprir as demais regras éticas relativas à realização de investigação científica.

Lisboa e ISCPSI, 12 de fevereiro de 2015

---

Rui Filipe Ferreira Ferraz

AOP n.º 154628

Pede deferimento

## **APÊNDICE B**

### **Guião de Entrevista**

A presente entrevista insere-se no âmbito da dissertação de mestrado para obtenção do grau de Mestre no Mestrado Integrado em Ciências Policiais, ministrado no Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI).

O título provisório da dissertação é “Facebook e o planeamento de grandes eventos: um contributo operacional na área das informações”, sendo orientadora da mesma a Professora Doutora Sónia Morgado.

Pretende-se com esta dissertação é nossa intenção perceber qual a importância das informações obtidas através de fontes abertas, mais propriamente as redes sociais e quais as vantagens que estas podem trazer no que concerne ao planeamento do policiamento feito pela Polícia de Segurança Pública em grandes eventos (desfiles e manifestações, visitas de altas entidades, cimeiras e cerimónias de carácter internacional, espetáculos de diversão, espetáculos desportivos).

Solicita-se a autorização do entrevistado para que o conteúdo da presente entrevista seja transcrito e utilizado no corpo da dissertação.

1. Como avalia o impacto que a evolução das tecnologias têm tido nos grandes eventos, alvo de policiamento por parte da PSP?
2. Como avalia a monitorização de fontes abertas, nomeadamente as redes sociais (por exemplo, Facebook e Twitter)?
3. Em que medida se podem considerar as redes sociais como fontes de informações?
4. Que avaliação faz relativamente à credibilidade das informações recolhidas nestas plataformas?
5. Qual a importância e o impacto das redes sociais na mobilização de massas nos grandes eventos? Poderão as redes sociais facilitar uma eventual prática de delitos por parte das massas?
6. Parece-lhe que existam alguns limites à recolha e ao tratamento de informações, com recurso a fontes abertas, nomeadamente redes sociais?
7. De que forma pode a área do planeamento beneficiar com a partilha de informação por parte dos utilizadores nas Redes Sociais?

8. Para si qual a importância das fontes abertas para a actividade policial, nomeadamente no planeamento do policiamento em grandes eventos? Acompanhou algum grande evento no qual as informações provenientes destas fontes fossem preponderantes?

9. Acha possível, num futuro próximo, um serviço de informações cumprir a sua missão com recurso, maioritariamente, a fontes abertas?

10. Que tratamento e encaminhamento é dado às informações pesquisadas e recolhidas nas Redes Sociais, quando estas se consideram pertinentes ao planeamento do policiamento num grande evento?

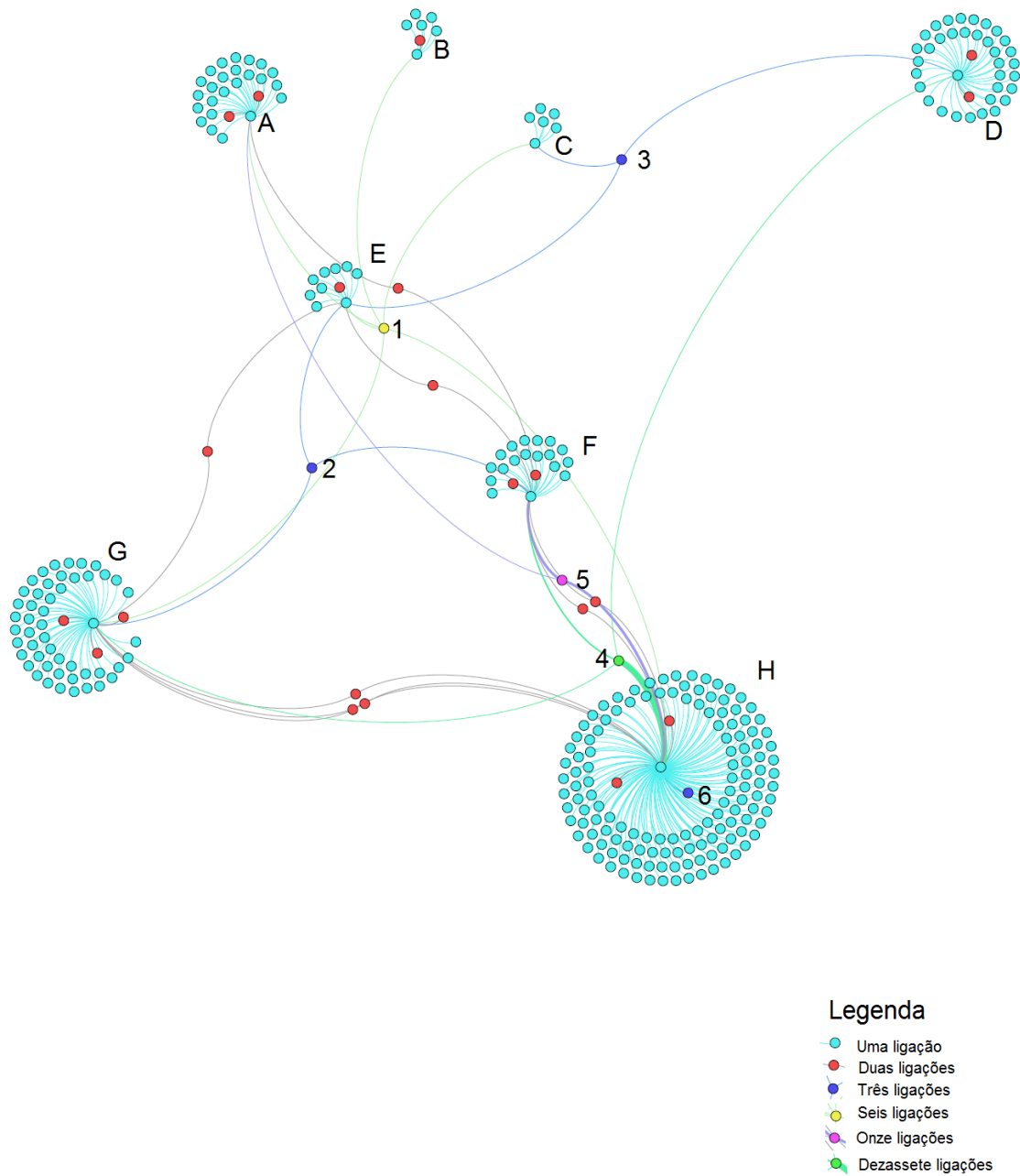
11. Tem conhecimento de alguma ferramenta/metodologia utilizada a nível das redes sociais que facilite o trabalho de pesquisa? Se sim, quais?

12. Tem conhecimento da ferramenta “Social Network Analysis”? Se sim, acha que esta pode dar um contributo profícuo à área das informações? De que forma?

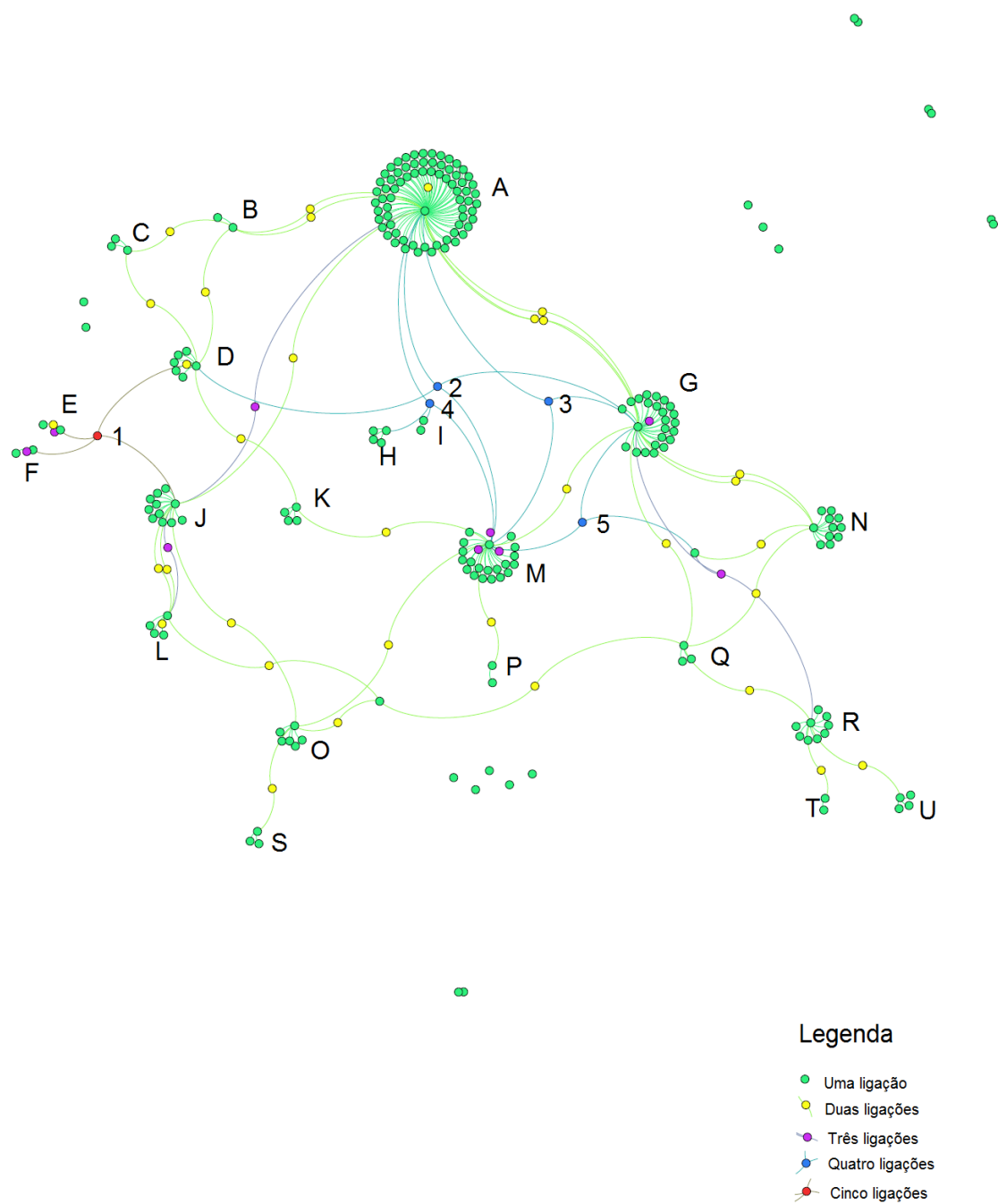
Este guião de entrevista foi adaptado de acordo com as necessidades da presente dissertação.



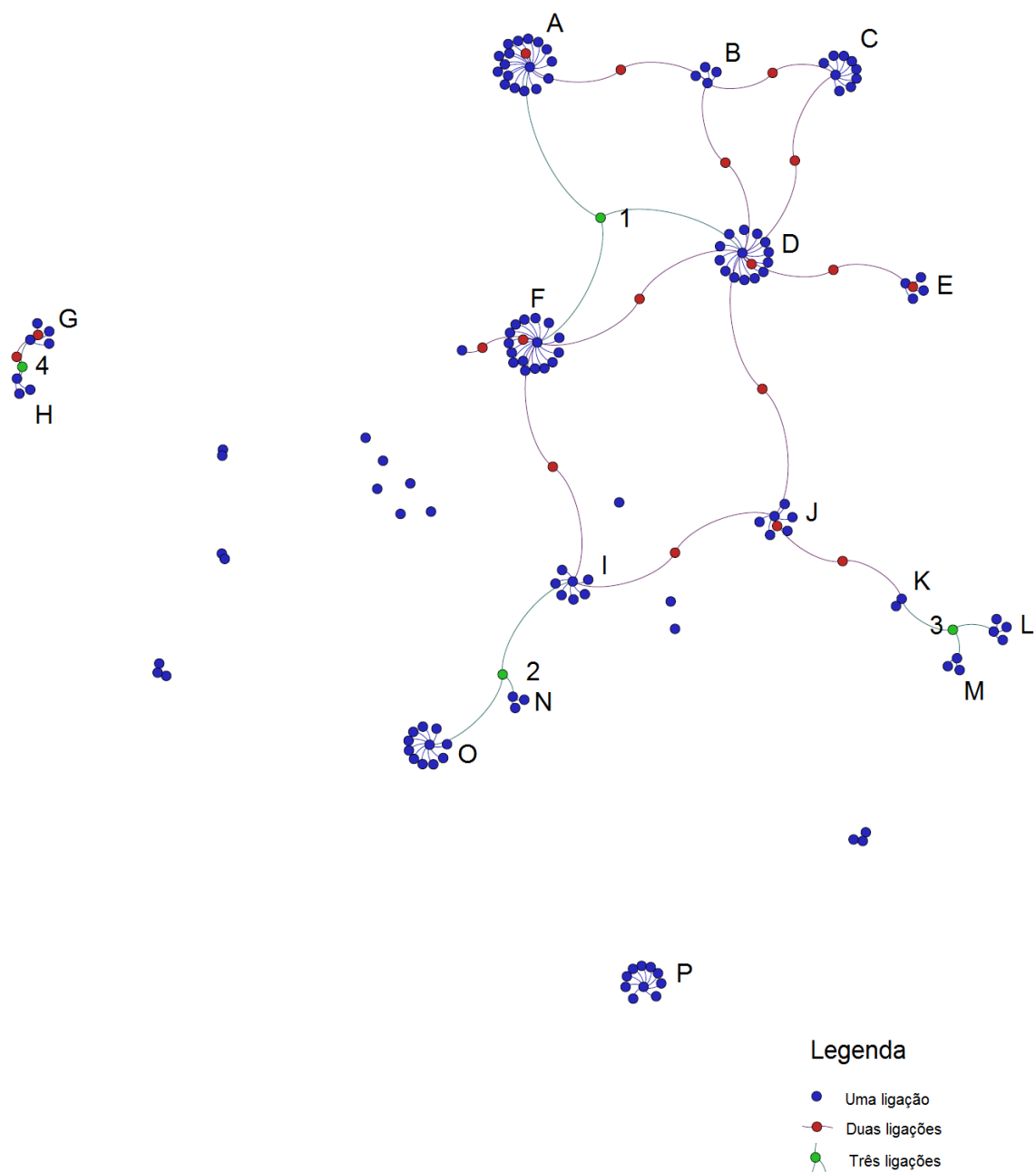
## APÊNDICE C



## APÊNDICE D



## APÊNDICE E



## APÊNDICE F

### Quadro categorial para análise de conteúdo das entrevistas

- A.** Fontes abertas (redes sociais) – nesta categoria inserem-se todas as informações que referem a importância das fontes abertas, mais propriamente as redes sociais, na mobilização de massas, prática de delitos e sua definição como fontes de informação.
- A1.** Monitorização – informação relativa à monitorização feita às redes sociais por parte das forças de segurança;
- A2.** Mobilização de massas – nesta subcategoria inserem-se as informações relativas ao impacto das redes sociais para a mobilização de massas nos grandes eventos;
- A3.** Prática de delitos – nesta subcategoria inserem-se as informações relativas ao impacto das redes sociais na prática de delitos por parte dos participantes nos grandes eventos;
- A4.** Fontes de informação – informações relativas à consideração das redes sociais como fontes de informação.
- B.** Informações em fontes abertas – esta categoria engloba toda a informação relativa às características das informações recolhidas em fontes abertas, nomeadamente redes sociais.
- B1.** Credibilidade – esta subcategoria contém a informação relativa à credibilidade das informações obtidas em fontes abertas;
- B2.** Limites – informações relativas aos limites que existem na recolha e tratamento de informações com recurso a fontes abertas;
- B3.** Tratamento e encaminhamento – inserem-se nesta subcategoria as informações que dizem respeito ao tratamento e encaminhamento dado às informações pesquisadas e recolhidas nas fontes abertas;
- B4.** Preponderância para o planeamento – informação relativa à pertinência das informações recolhidas em fontes abertas, nomeadamente redes sociais;
- B5.** Cumprimento da missão – esta subcategoria engloba informações relativas à possibilidade de um serviço de informações policial cumprir a sua missão recorrendo, maioritariamente, a fontes abertas.

**C.** Metodologias – informação relativa ao uso de metodologias específicas a nível de redes sociais que facilitem o trabalho de pesquisa, bem como o conhecimento do entrevistado acerca da metodologia Social Network Analysis.

**C1.** Uso nas redes sociais – esta subcategoria engloba a informação relativa ao conhecimento do entrevistado acerca de metodologias ou ferramentas usadas a nível de redes sociais no trabalho de pesquisa;

**C2.** Social Network Analysis – informação relativa ao conhecimento do entrevistado acerca da metodologia Social Network Analysis.

**APÊNDICE G**

## Grelha categorial

<b>Tema principal</b>	<b>Tema secundário</b>	<b>Texto</b>
<b>Fontes abertas (redes sociais)</b>	<b>Monitorização</b>	<p>A monitorização das fontes abertas, particularmente das designadas redes sociais, é uma prática habitual e sistemática para as estruturas de informações policiais e de investigação criminal.</p> <p>Apesar dos normais “cuidados” que vêm sendo adotados por alguns dos utilizadores destas redes (grupos fechados, processos de validação redundantes, circulação de informação crítica por outras vias, etc.), a consulta das fontes abertas continua a ser um procedimento válido e útil, desde que processado em conjunto com outras modalidades de recolha e gestão da informação.</p> <p>A partir do momento em que as redes sociais são o polo de divulgação, partilha e origem de informação, é nuclear analisar, acompanhar e validar essa vertente como fonte para a tomada de decisão. As redes sociais assentam eminentemente na troca de informações, um espaço livre onde as pessoas expressam os seus sentimentos, onde opinam e onde discutem assuntos que estão na ordem do dia.</p> <p>É uma mais-valia, mas sempre</p>

		<p>complementar. Nunca se pode excluir o conhecimento mais direto da realidade.</p> <p>Apesar de ainda se revelar de grande utilidade a monitorização das redes sociais, a verdade é que os grupos que estão mais organizados e que visam criar maiores problemas de ordem pública ou criminal mobilizam-se muito mais através de meios via darknet ou chats privados.</p> <p>A monitorização efetuada às redes sociais é um trabalho de avaliação preventiva direciona no sentido de detetar eventuais desvios de atividades preconizadas pelos grupos referidos.</p>
	<b>Mobilização de massas</b>	<p>Tanto as redes sociais como as aplicações associadas aos equipamentos de voz e dados são instrumentos muito utilizados nos processos de divulgação prévia, mobilização.</p> <p>-</p> <p>As redes sociais conseguem ser umas importantes ferramentas, utilizadas para mobilizar a dinamização, ao dispor de pessoas que mobilizam ações de massas.</p> <p>As redes sociais já demonstraram ter grande utilidade na movimentação de massas, veja-se, no Porto, a grande manifestação de 15 de Setembro de 2012. Quem é que não tem um</p>

		<p>perfil de Facebook e um amigo no meio das centenas de amigos que associamos e que difunde e incentiva a que nos juntemos a um evento qualquer?</p> <p>Depois temos também os eventos sazonais, falando por exemplo dos famosos meets, que se registam no período de férias escolares. Neste tipo de eventos criados nas redes sociais a informação é em regra muito empolgada e extrapolada, pois como estamos a lidar com pessoas muito novas não têm noção do verdadeiro sentido de comprometimento e portanto a colocação e adesão num evento criado numa rede social não tem qualquer implicação prática.</p> <p>As redes sociais através de uma utilização massiva mundial, composta por cidadãos anónimos ou figuras públicas, já demonstrou capacidade de apelar à mobilização, à indignação e à desobediência contra Governos, políticas, ditaduras, injustiças sociais ou mercados financeiros, um pouco por todo o mundo, assumindo conscientemente como um meio transmissor de posturas desafiadoras e de desobediência ao poder instituído.</p>
	<b>Prática de delitos</b>	<p>Sendo utilizados com a finalidade de apoiar a prática de delitos, serão um meio com elevados níveis de eficácia e geradores de dificuldades para a ação das forças de segurança.</p>



		<p>Se poderão constituir-se como promotoras de delitos, naturalmente que podem dependendo apenas do fim a que se destina essa utilização.</p> <p>Não facilitam a prática de delito, pois essa pratica já pressupõe uma intenção anterior. A prática já é anterior, apenas é uma ferramenta usada por quem as pratica. Não é uma intenção inicial inexistente que se torna delito através das redes sociais. O que eu vejo é que há pessoas que já tem intenção de cometer determinadas coisas e mobilizam outras pessoas através das redes sociais.</p> <p>No que respeita a situações de alterações de ordem pública, como sejam situações de eventos desportivos ou manifestações, verifica-se uma grande necessidade de angariar todo o tipo de pessoas para se juntarem a certos movimentos/ações que queiram vir a tomar, o que leva a que usem as fontes abertas pelo que é crucial a contínua monitorização desse tipo de redes para se tentar apurar e prevenir alguns desses atos.</p> <p>Nesta linha, determinados movimentos sociais, associações, coletivos quere de cariz extremista ou radical, encontram nas redes sociais o meio de comunicação de propaganda, intenções e formas de luta em</p>
--	--	--

		<p>prol das causas/ideologias que defendem, colocando, por vezes, em causa a ordem e tranquilidade pública.</p>
	<b>Fontes de informação</b>	<p>São uma possível fonte de informações que, como as demais fontes, deverá ser considerada no contexto global das fontes e origens das notícias (pesquisa humana e pesquisa técnica).</p> <p>Seria imprudente, para não dizer utópico se não considerássemos as redes sociais como fonte de informação.</p> <p>Tem que se considerar como fonte de informação, tem informação disponível, pode ser consultada, é um veículo privilegiado por muita gente para difundir informação, logo tem que se consultar.</p> <p>-</p> <p>As redes sociais facilitaram a capacidade de pesquisa e aumentaram a quantidade de informação, fazendo esta uma das maiores fontes abertas de informação.</p>
<b>Informações em fontes abertas</b>	<b>Credibilidade</b>	<p>É muito variável.</p> <p>Como todas as fontes de informação, existirá sempre a necessidade de aferir o grau de credibilidade e fiabilidade da informação, considerando os diferentes vetores que podem diminuir a probabilidade do erro.</p>

		<p>Temos uma maior capacidade de análise cruzando depois com outras questões, mas nunca como ferramenta principal, muito menos única.</p> <p>Deve ser uma fonte complementar, para se ter uma capacidade de análise que nos permita perceber quando se esta perante desinformação ou mesmo contra informação. A credibilidade depende da informação que la está. Alguma realmente é credível, outra não. Agora só se pode classificar quanto á credibilidade quando há outras formas de informação.</p> <p>A informação tem de ser sempre avaliada de acordo com a sua fonte, portanto, podemos ter uma fonte, que apesar de ser uma fonte informática, revele sempre informações que efetivamente se tenham constatado/confirmado, e portanto leva-nos a querer que também a última informação conseguida deverá ser credível. Quando a fonte é primária, não há um histórico, tem sempre de se tentar cruzar ao máximo a informação de que dispomos no momento.</p> <p>O crescimento massivo das redes sociais e o aumento de hardware capaz de interagir com as redes (telemóveis, tablets) estão a tornarem a capacidade de pesquisa mais difícil e menos célere devido ao grande fluxo de informação e à perda de qualidade</p>
--	--	--

		<p>(fiabilidade) da informação.</p> <p>Dever-se-á determinar o grau de confiança atribuído à origem e/ou ao órgão de pesquisa, tendo em conta, nomeadamente, a experiência dos resultados anteriormente obtidos com notícias da mesma fonte. Desta forma a fiabilidade da informação poderá variar consoante o grau de confiança no perfil do autor.</p>
	<b>Limites</b>	<p>Desde que integrem o conceito de “fontes abertas” não antevejo qualquer limitação ou questão de natureza legal ou ética.</p> <p>O problema poderá subsistir se a consulta ocorrer em sites ou através de processos que não possam ser considerados de acesso público.</p> <p>Os limites deverão impor-se a partir do momento em que a transposição desse limite, colide com a intervenção na vida privada e que por ser privada, deverá estar vedada ao público escrutínio. Naturalmente que existiram exceções a este princípio geral e onde estarão em causa pressupostos que aleguem, através do estado de necessidade, a recolha de informações na esfera privada das redes sociais.</p> <p>Com certeza que sim, tal como em todas as outras situações dos princípios gerais do direito, há que respeitar as restrições aplicadas nas publicações e distinguir as publicações de acesso livre das restantes.</p>

		<p>Claros, os limites legais que qualquer polícia seja que país for se depara. As redes sociais são uma fonte aberta, mas a abertura ou veracidade da informação colocada depende sempre do seu utilizador e das permissões que este dá a terceiros de visualização e não temos qualquer entidade que regule isso de forma séria, pois a verdade é que a autoridade judiciária a nível nacional não tem qualquer competência jurisdicional na empresa Facebook ou Twitter e portanto é uma grande limitação quando se está mesmo numa fase de competência investigatória.</p> <p>Os limites de acesso à informação passa pela sua acessibilidade sem a ultrapassagem e/ou anulação de alguma forma de proteção de carácter técnico do serviço (fator inerente à definição de fonte aberta), associado à conduta praticada pelo elemento aquando da recolha e/ou tratamento, uma vez que esta deverá ser proporcional ao objetivo pretendido, ou seja, necessária, adequada e proporcional, e em simultâneo garantir o mínimo dano aos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos.</p>
	<b>Tratamento e encaminhamento</b>	<p>Trabalho/processado pela estrutura de informações policiais da PSP, tanto ao nível dos Comandos como da Direção Nacional.</p> <p>São canalizadas para a nossa estrutura de</p>

		<p>inteligência policial que analisa, valida e propõe no âmbito do planeamento e/ou relatórios policiais.</p> <p>Tem grande tratamento, ciclo de produção de conhecimento, como tal é sujeito ao tratamento e análise.</p> <p>Toda a informação, independentemente de que tipo for, é recolhida, analisada e contextualizada, cruzada com outro tipo de informação caso se disponha, confirmada, caso se tenha essa possibilidade, e posteriormente canalizada para o escalão superior que é quem vai tomar a decisão.</p> <p>A pesquisa é uma fase do ciclo de produção de informação, que consiste na exploração sistemática de dados/notícias, levando a que a pesquisa efetuada nas redes sociais, não é mais do que um conjunto de dados que necessitam de ser processados dentro do referido ciclo, para que possam ter valor acrescentado, entenda-se para que sejam transformados em inteligência.</p> <p>Findo a produção de inteligência policial esta é difundida, através de relatório, visando contribuir para a redução da surpresa e da incerteza inerentes à tomada de decisão, obedecendo ao Principio da Necessidade de Conhecer, primordialmente.</p>
	<b>Preponderância para o</b>	<p>Nalguns casos, tanto ao nível da Ordem Pública, como da Investigação Criminal, as</p>

	<p><b>planeamento</b></p> <p>notícias recolhidas revelaram-se ajustadas e permitiram produzir informação e cenários com interesse para as ações subsequentes.</p> <p>Noutros casos, as notícias disponíveis não eram corretas ou não traduziram qualquer mais-valia para a subsequente ação policial.</p> <p>A generalidade das notícias recolhidas/obtidas pela PSP, desde que integrados no processo de Ciclo de Produção de Informações, terão sempre alguma validade e interesse para a fase do planeamento, nomeadamente no que relativo à criação das matrizes de risco e identificação e priorização de cenários.</p> <p>As notícias recolhidas nas redes sociais, desde que devidamente integradas e processadas, poderão ser um excelente contributo para o produto final – inteligência policial.</p> <p>Mesmo durante a fase de execução, algumas notícias obtidas em fontes abertas foram importantes para opções táticas e alterações ao nível das modalidades de ação.</p> <p>São um instrumento essencial para as estruturas de inteligência policial e investigação criminal, variando a sua importância/relevância, entre outros aspetos, em função do tipo de informação pretendida.</p> <p>As fontes abertas são uma importante área de “inteligência policial” que poderão sustentar informações, por vezes críticas,</p>
--	---

		<p>para a análise policial de um fenómeno e/ou evento onde a resposta da PSP seja expetável.</p> <p>São importantes pilares de informação e que poderão auxiliar de forma notória o planeamento e empenhamento operacional.</p> <p>Beneficia uma vez que é uma medida complementar integrada na pesquisa de fontes abertas. É uma medida complementar, integrada na fase de pesquisas abertas.</p> <p>Quando melhor e mais detalhada for a informação melhor serão os meios e mais adequados para dar resposta ao evento/incidente. À partida, quando maior o fluxo de informação maior será a capacidade de cruzamento de informações por parte da Polícia a fim de depurar a informação final para a tomada de decisão.</p> <p>Já acompanhei diversos eventos em que a recolha de informações recolhidas em fontes abertas, cruzadas com outro tipo de informações, foram cruciais para a tomada de decisão do tipo de policiamento adotar.</p> <p>As informações que deambulam pelas redes sociais enquanto dados isolados em pouco poderá contribuir no planeamento policial ou na redução da surpresa e da incerteza inerentes à tomada de decisão. Diferente é quando esses dados são alvos de tratamento</p>
--	--	---



		<p>e compostos em inteligência policial, pois assumirão parte fundamental no capítulo da decisão por parte do elemento que comanda e conseqüentemente no planeamento</p>
	<b>Cumprimento da missão</b>	<p>As fontes abertas (humana ou técnica) serão sempre um elemento essencial para as informações, variando a sua importância em função do cenário em análise.</p> <p>Não acho possível. Terá que existir sempre a monitorização de outras fontes para sustentar o planeamento.</p> <p>Não, tem que haver um componente forte de outras fontes (tecnologias de informação). As fontes abertas fazem sentido quando conjugadas com outras fontes. Na área criminal e na análise de informação criminal, a tendência é fugir ao controlo policial. Em tudo o que é informação que os pode prejudicar, há uma fuga das fontes abertas.</p> <p>Não. A informação em fontes abertas é, em regra, muito incompleta ou distorcida e necessita sempre de muita confirmação.</p> <p>Atualmente as informações de fontes abertas já são a base de uma grande parte dos produtos de inteligência, mas nunca poderão substituir a exploração da totalidade das fontes existentes, nomeadamente as humanas e as técnicas,</p>

		esta última com um ascendente na sua utilização.
<b>Metodologias</b>	<b>Uso nas redes sociais</b>	<p>Afirmativo.</p> <p>Existem várias, algumas das quais possuo conhecimento.</p> <p>-</p> <p>Não. Cada grupo, meio ou evento tem peculiaridades próprias de interpretação e meios de intervenção.</p> <p>A pesquisa é a exploração sistemática de informação, cujo processo é dinâmico, contínuo e por vezes demorado, e neste sentido recorre-se a motores de busca (softwares) que interagem com as redes sociais no sentido de uma celeridade na procura e na análise das redes sociais, seja pelo uso de matrizes de conexões, análise quantitativa ou criação de alertas.</p> <p>Todavia, essas ferramentas são inúmeras e facilmente identificadas e acessíveis numa pesquisa online, num motor de busca como o Google, apresentando-se direccionadas para aspetos díspares, com versões pagas outras gratuitas, com necessidades de registo outras não, etc.</p>
	<b>Social Network Analysis</b>	<p>Sim, apenas genericamente.</p> <p>Possibilita uma análise metodológica e sistematizada de conteúdos disponíveis, por exemplo, nas redes sociais e que, permitido</p>

		<p>analisar fluxos de informação e ligações/relações entre atores, constitui uma mais-valia para a análise, associação e processamento de quantidades muito significativas de dados e informação que, através de outras ferramentas mais elementares, seria inviável ou extremamente moroso.</p> <p>Sim tenho conhecimento e sei que é utilizada pela PSP.</p> <p>Sim, conheço, é uma metodologia ou estratégia de análise. Sim, pode dar um contributo, é uma das tecnologias utilizadas para a NSE para vigilância eletrónica.</p> <p>Sim, a ferramenta em causa é de grande utilidade para demonstrar relações. Contudo, as versões freeware de um SNA são limitadas, e a que melhor se coaduna com o serviço policial que seja do meu conhecimento é o I2, que acarreta demasiados custos em termos de licenças para a instituição policial e portanto o trabalho que este tipo de ferramentas cria automaticamente é feito de forma muito mais rudimentar e que leva muito mais tempo.</p> <p>O conhecimento que tenho sobre a ferramenta “Social Network Analysis” é generalista e simplista, muito da sua não</p>
--	--	--

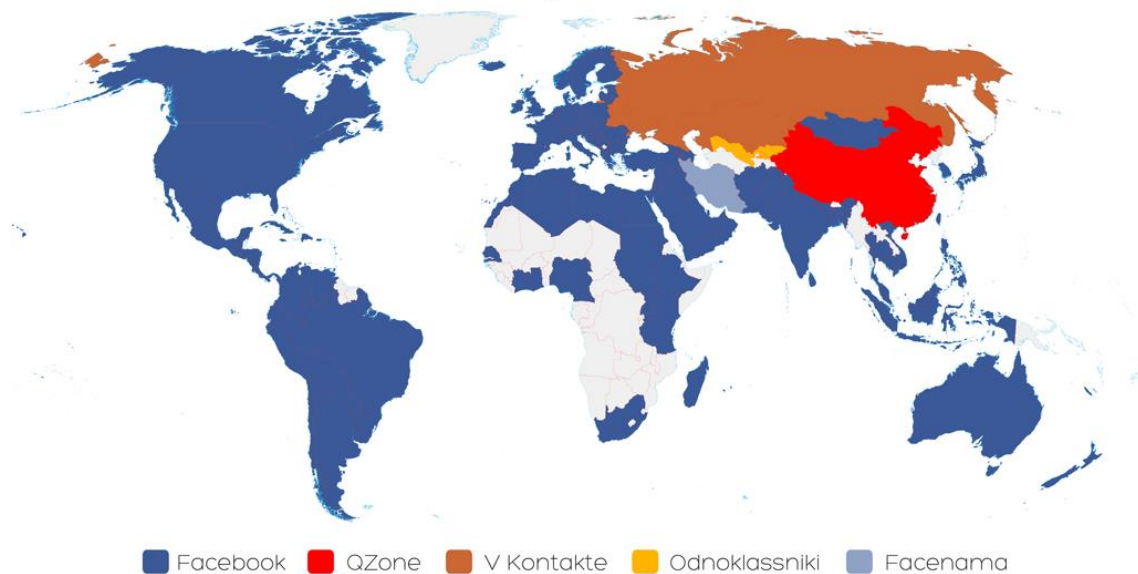
		<p>utilização, mas consciente da sua capacidade de apresentar padrões de relação estabelecidos entre entidades, pessoas, grupos, organizações e/ou comunidades. Fator que por si só já demonstra um claro contributo ao processo de análise a realizar e uma enorme celeridade do mesmo, evitando desta forma o recurso a ferramentas “free” descritas na questão anterior que são muito limitadas e a consequente construção de tabelas para análise através do i2 Analyst’s Notebook.</p>
--	--	---

## ANEXOS

### ANEXO 1

Redes sociais mais populares por país (*World Map of Social Networks*,  
<http://vincos.it/world-map-of-social-networks/>)

July 2014



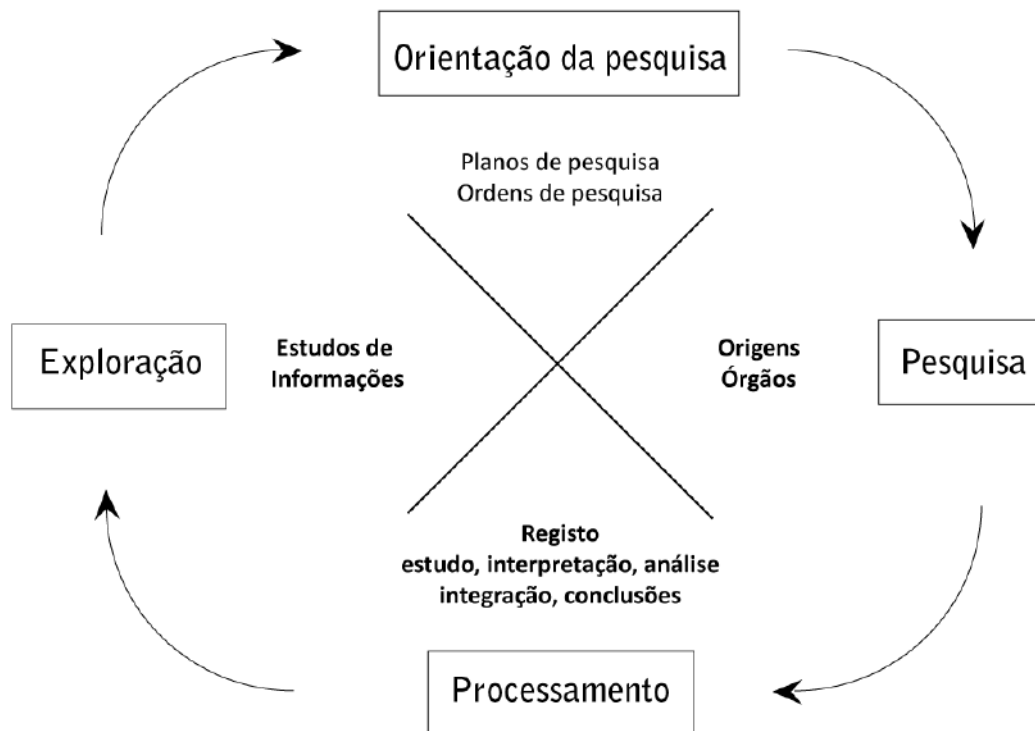
## ANEXO 2

### Art.º 5.º da Portaria n.º 383/2008, de 29 de maio (Competências do DIP)

- a) Proceder à recolha e processamento de notícias com interesse para a missão policial;*
- b) Apoiar operacionalmente as unidades da PSP na recolha de dados e notícias necessários ao cumprimento das suas missões;*
- c) Elaborar estudos criminológicos e relatórios analíticos de âmbito estratégico sobre criminalidade e delinquência na área de intervenção da PSP;*
- d) Proceder à análise e avaliação de riscos específicos, associados ao cumprimento das missões da PSP;*
- e) Definir e difundir as normas técnicas referentes à atividade de informações policiais e de segurança e de contrainformação;*
- f) Centralizar, manter e assegurar a gestão da informação criminal na estrutura da PSP, incluindo no âmbito do sistema nacional integrado de informações criminais;*
- g) Centralizar, partilhar e gerir a nível nacional a informação de ordem pública, assegurando a ligação permanente com entidades estrangeiras nesse domínio;*
- h) Assegurar o ponto de contacto permanente para intercâmbio internacional de informações relativas aos fenómenos de violência associada ao desporto;*
- i) Garantir o funcionamento do órgão de segurança da PSP no quadro do sistema de segurança nacional;*
- j) Colaborar com as entidades competentes na realização de estudos de segurança, no âmbito de projetos de conceção ou alteração de edifícios policiais;*
- l) Promover estudos e auditorias de segurança, em colaboração com outras entidades;*
- m) Promover e orientar a realização das necessárias avaliações de segurança pessoais ou institucionais, por iniciativa dos serviços da PSP ou por solicitação de entidades externas;*
- n) Realizar as adequadas averiguações de segurança em caso de quebra ou comprometimento de segurança da informação, nos termos da legislação em vigor;*
- o) Exercer funções de gestão e coordenação permanente, bem como de apoio relativamente ao módulo do sistema de informações policiais;*
- p) Receber e assegurar o cumprimento aos pedidos de realização de atos processuais solicitados pelas autoridades judiciais ou outras entidades competentes;*
- q) Participar na cooperação internacional em matéria de informações policiais;*
- r) Gerir e coordenar a participação da PSP no Gabinete Nacional SIRENE, bem como noutros gabinetes de cooperação internacional policial.*

### ANEXO 3

#### Ciclo de Produção de Informações (Morgado, 1998)



## **ANEXO 4**

Entrevista ao Diretor Nacional Adjunto para a Unidade Orgânica de Operações e Segurança da Polícia de Segurança Pública, Sr. Superintendente Paulo Lucas (E\_1)

### **1. Como avalia o impacto que a evolução das tecnologias têm tido nos grandes eventos, alvo de policiamento por parte da PSP?**

As diversas evoluções tecnológicas, particularmente no que respeita às tecnologias de informação e comunicação – TIC (presumo ser este o tipo de tecnologia visada na pergunta), são essenciais para a PSP no que relativo ao planeamento de operações de segurança associadas a grandes eventos, sendo ainda uma excelente ferramenta no que respeita à fase de execução/implementação das diversas ações e medidas associadas à operação global de segurança.

Os recursos tecnológicos presentemente disponíveis são cada vez mais um fator a considerar pela PSP, tanto sob o ponto da vista da sua utilização por terceiros, como pela própria PSP.

### **2. Como avalia a monitorização de fontes abertas, nomeadamente as redes sociais (por exemplo, Facebook e Twitter)?**

A monitorização das fontes abertas, particularmente das designadas redes sociais, é uma prática habitual e sistemática para as estruturas de informações policiais e de investigação criminal.

Apesar dos normais “cuidados” que vêm sendo adotados por alguns dos utilizadores destas redes (grupos fechados, processos de validação redundantes, circulação de informação crítica por outras vias, etc.), a consulta das fontes abertas continua a ser um procedimento válido e útil, desde que processado em conjunto com outras modalidades de recolha e gestão da informação.

### **3. Em que medida se podem considerar as redes sociais como fontes de informações?**

São uma possível fonte de informações que, como as demais fontes, deverá ser considerada no contexto global das fontes e origens das notícias (pesquisa humana e pesquisa técnica).



Como é evidente, a fase do processamento (análise) não deverá suportar-se exclusivamente numa única fonte de informação.

**4. Que avaliação faz relativamente à credibilidade das informações recolhidas nestas plataformas?**

É muito variável.

Nalguns casos, tanto ao nível da Ordem Pública, como da Investigação Criminal, as notícias recolhidas revelaram-se ajustadas e permitiram produzir informação e cenários com interesse para as ações subsequentes.

Noutros casos, as notícias disponíveis não eram corretas ou não traduziram qualquer mais-valia para a subsequente ação policial.

**5. Qual a importância e o impacto das redes sociais na mobilização de massas nos grandes eventos? Poderão as redes sociais facilitar uma eventual prática de delitos por parte das massas?**

Tanto as redes sociais como as aplicações associadas aos equipamentos de voz e dados são instrumentos muito utilizados nos processos de divulgação prévia, mobilização e/ou monitorização (*streaming*) de eventos de massas.

Sendo utilizados com a finalidade de apoiar a prática de delitos, serão um meio com elevados níveis de eficácia e geradores de dificuldades para a ação das forças de segurança.

**6. Parece-lhe que existam alguns limites à recolha e ao tratamento de informações, com recurso a fontes abertas, nomeadamente redes sociais?**

Desde que integrem o conceito de “fontes abertas” não antevejo qualquer limitação ou questão de natureza legal ou ética.

O problema poderá subsistir se a consulta ocorrer em *sites* ou através de processos que não possam ser considerados de acesso público.

**7. De que forma pode a área do planeamento beneficiar com a partilha de informação por parte dos utilizadores nas Redes Sociais?**

A generalidade das notícias recolhidas/obtidas pela PSP, desde que integrados no processo de Ciclo de Produção de Informações, terão sempre alguma validade e interesse para a fase do planeamento, nomeadamente no que relativo à criação das matrizes de risco e identificação e priorização de cenários.

As notícias recolhidas nas redes sociais, desde que devidamente integradas e processadas, poderão ser um excelente contributo para o produto final – inteligência policial.

**8. Para si qual a importância das fontes abertas para a actividade policial, nomeadamente no planeamento do policiamento em grandes eventos? Acompanhou algum grande evento no qual as informações provenientes destas fontes fossem preponderantes?**

Conforme resulta das respostas dadas às perguntas anteriores, as fontes abertas são um instrumento essencial para as estruturas de inteligência policial e investigação criminal, variando a sua importância/relevância, entre outros aspetos, em função do tipo de informação pretendida. A informação, particularmente a inteligência policial, é um elemento essencial para qualquer planeamento operacional.

Foram vários os eventos, tanto ao nível desportivo como no quadro do direito de manifestação e reunião, em que as informações obtidas por fontes abertas se revelaram muito relevantes para a construção das matrizes de risco de priorização de cenários, contribuindo também por essa via para o planeamento e para a execução da operação. Mesmo durante a fase de execução, algumas notícias obtidas em fontes abertas foram importantes para opções táticas e alterações ao nível das modalidades de ação.

**9. Acha possível, num futuro próximo, um serviço de informações cumprir a sua missão com recurso, maioritariamente, a fontes abertas?**

As fontes abertas (humana ou técnica) serão sempre um elemento essencial para as informações, variando a sua importância em função do cenário em análise. Não disponho de habilitação que me permita opinar relativamente ao futuro e à validade/credibilidade/tipologia da informação que irá estar disponível em fontes abertas.

**10. Que tratamento e encaminhamento é dado às informações pesquisadas e recolhidas nas Redes Sociais, quando estas se consideram pertinentes ao planeamento do policiamento num grande evento?**

Trabalho/processado pela estrutura de informações policiais da PSP, tanto ao nível dos Comandos como da Direção Nacional.

**11. Tem conhecimento de alguma ferramenta/metodologia utilizada a nível das redes sociais que facilite o trabalho de pesquisa? Se sim, quais?**

Afirmativo. Matéria classificada.

**12. Tem conhecimento da ferramenta “Social Network Analysis”? Se sim, acha que esta pode dar um contributo profícuo à área das informações? De que forma?**

Sim, apenas genericamente. Sendo mais uma aplicação que possibilita uma análise metodológica e sistematizada de conteúdos disponíveis, por exemplo, nas redes sociais e que, permitido analisar fluxos de informação e ligações/relações entre atores, constitui uma mais-valia para a análise, associação e processamento de quantidades muito significativas de dados e informação que, através de outras ferramentas mais elementares, seria inviável ou extremamente moroso.

## **ANEXO 5**

Entrevista ao Diretor do Gabinete de Imprensa e Relações Públicas, Sr. Subintendente  
Paulo Flor (E\_2)

**1. Como avalia o impacto que a evolução das tecnologias têm tido nos grandes eventos, alvo de policiamento por parte da PSP?**

As tecnologias são cada vez mais parte do investimento tecnológico e material que podemos alocar a um policiamento de grandes dimensões, contribuindo significativamente para o seu sucesso operacional. Prova recente dessa componente mais tecnológica foi a introdução do nosso meio aéreo não tripulado durante o policiamento da final da “Champions League” em maio do ano passado.

**2. Como avalia a monitorização de fontes abertas, nomeadamente as redes sociais (por exemplo, Facebook e Twitter)?**

As fontes abertas são uma importante área de “inteligência policial” que poderão sustentar informações, por vezes críticas, para a análise policial de um fenómeno e/ou evento onde a resposta da PSP seja expetável.

**3. Em que medida se podem considerar as redes sociais como fontes de informações?**

A partir do momento em que as redes sociais são o pólo de divulgação, partilha e origem de informação, é nuclear analisar, acompanhar e validar essa vertente como fonte para a tomada de decisão. As redes sociais assentam eminentemente na troca de informações, um espaço livre onde as pessoas expressam os seus sentimentos, onde opinam e onde discutem assuntos que estão na ordem do dia. Seria imprudente, para não dizer utópico se não considerássemos as redes sociais como fonte de informação.

**4. Que avaliação faz relativamente à credibilidade das informações recolhidas nestas plataformas?**

Como todas as fontes de informação, existirá sempre a necessidade de aferir o grau de credibilidade e fiabilidade da informação, considerando os diferentes vetores que podem diminuir a probabilidade do erro.

**5. Qual a importância e o impacto das redes sociais na mobilização de massas nos grandes eventos? Poderão as redes sociais facilitar uma eventual prática de delitos por parte das massas?**

As redes sociais são impactantes na vida das pessoas e existem momentos da vida portuguesa, do passado recente onde esse impacto é evidente. Se poderão constituir-se como promotoras de delitos, naturalmente que podem dependendo apenas do fim a que se destina essa utilização.

**6. Parece-lhe que existam alguns limites à recolha e ao tratamento de informações, com recurso a fontes abertas, nomeadamente redes sociais?**

Os limites deverão impor-se a partir do momento em que a transposição desse limite, colide com a intervenção na vida privada e que por ser privada, deverá estar vedada ao público escrutínio. Naturalmente que existiram exceções a este princípio geral e onde estarão em causa pressupostos que aleguem, através do estado de necessidade, a recolha de informações na esfera privada das redes sociais. Tudo depende do fim a que se destinam e da prova que se pretende coligir para a sustentação da análise processual.

**7. De que forma pode a área do planeamento beneficiar com a partilha de informação por parte dos utilizadores nas Redes Sociais?**

Em cima ficam evidentes os benefícios que podemos obter com o uso das redes sociais.

**8. Para si qual a importância das fontes abertas para a actividade policial, nomeadamente no planeamento do policiamento em grandes eventos? Acompanhou algum grande evento no qual as informações provenientes destas fontes fossem preponderantes?**

Não sendo a minha área de expertise e porque existem departamentos policiais que fazem essa gestão, apenas posso afiançar que são importantes pilares de informação e que poderão auxiliar de forma notória o planeamento e empenhamento operacional.

**9. Acha possível, num futuro próximo, um serviço de informações cumprir a sua missão com recurso, maioritariamente, a fontes abertas?**

Não acho possível. Terá que existir sempre a monitorização de outras fontes para sustentar o planeamento.

**10. Que tratamento e encaminhamento é dado às informações pesquisadas e recolhidas nas Redes Sociais, quando estas se consideram pertinentes ao planeamento do policiamento num grande evento?**

São canalizadas para a nossa estrutura de inteligência policial que analisa, valida e propõe no âmbito do planeamento e/ou relatórios policiais.

**11. Tem conhecimento de alguma ferramenta/metodologia utilizada a nível das redes sociais que facilite o trabalho de pesquisa? Se sim, quais?**

Existem várias, algumas das quais possuo conhecimento mas não cumpre à vertente de comunicação, assumir esta resposta.

**12. Tem conhecimento da ferramenta “Social Network Analysis”? Se sim, acha que esta pode dar um contributo profícuo à área das informações? De que forma?**

Sim tenho conhecimento e sei que é utilizada pela PSP.

## **ANEXO 6**

Entrevista ao Responsável pelo Ponto Nacional de Informações de Futebol, Sr. Comissário  
Rodrigo Cavaleiro (E\_3)

**1. Como avalia o impacto que a evolução das tecnologias têm tido nos grandes eventos, alvo de policiamento por parte da PSP?**

As tecnologias têm tido um impacto positivo nos grandes eventos. Isto funciona sempre em duplo sentido, pois nos grandes eventos, tudo o que seja troca de informação entre os participantes e os colaboradores dos participantes, através de plataformas de tecnologias de comunicação, resultam numa maior interação entre os intervenientes, o que permite que as pessoas com acesso às plataformas estejam mais informadas, quase ao minuto, acerca das precauções que devem ter, horas a chegar, coordenação entre os diferentes atores, por exemplo. A evolução só pode ser positiva, independentemente de que tudo o que funciona para o bem funciona para o mal.

**2. Como avalia a monitorização de fontes abertas, nomeadamente as redes sociais (por exemplo, Facebook e Twitter)?**

É uma mais-valia, mas sempre complementar. Nunca se pode excluir o conhecimento mais direto da realidade e as outras fontes de informação mais fidedignas. Temos uma maior capacidade de análise cruzando depois com outras questões, mas nunca como ferramenta principal, muito menos única. Estamos a falar de uma pesquisa aberta, como por exemplo a consulta da adesão a eventos públicos.

**3. Em que medida se podem considerar as redes sociais como fontes de informações?**

Tem que se considerar como fonte de informação, tem informação disponível, pode ser consultada, é um veículo privilegiado por muita gente para difundir informação, logo tem que se consultar.

**4. Que avaliação faz relativamente à credibilidade das informações recolhidas nestas plataformas?**

Esta faz ligação á pergunta 2. Deve ser uma fonte complementar, para se ter uma capacidade de análise que nos permita perceber quando se esta perante desinformação ou

mesmo contra informação. A credibilidade depende da informação que lá está. Alguma realmente é credível, outra não. Agora só se pode classificar quanto á credibilidade quando á outras formas de informação.

**5. Qual a importância e o impacto das redes sociais na mobilização de massas nos grandes eventos? Poderão as redes sociais facilitar uma eventual prática de delitos por parte das massas?**

As redes sociais conseguem ser umas importantes ferramentas, utilizadas para mobilizar a dinamização, ao dispor de pessoas que mobilizam ações de massas. Não facilitam a prática de delito, pois essa pratica já pressupõe uma intenção anterior. A prática já é anterior, apenas é uma ferramenta usada por quem as pratica. Não é uma intenção inicial inexistente que se torna delito através das redes sociais. O que eu vejo é que há pessoas que já tem intenção de cometer determinadas coisas e mobilizam outras pessoas através das redes sociais.

**6. Parece-lhe que existam alguns limites à recolha e ao tratamento de informações, com recurso a fontes abertas, nomeadamente redes sociais?**

Com certeza que sim, tal como em todas as outras situações dos princípios gerais do direito, há que respeitar as restrições aplicadas nas publicações e distinguir as publicações de acesso livre das restantes.

**7. De que forma pode a área do planeamento beneficiar com a partilha de informação por parte dos utilizadores nas Redes Sociais?**

Beneficia uma vez que é uma medida complementar integrada na pesquisa de fontes abertas. É uma medida complementar, integrada na fase de pesquisas abertas.

**8. Para si qual a importância das fontes abertas para a actividade policial, nomeadamente no planeamento do policiamento em grandes eventos? Acompanhou algum grande evento no qual as informações provenientes destas fontes fossem preponderantes?**

Sim, a última que me recordo foi quase há 1 ano, a preparação para a final da Champions League em Lisboa. Há outras como a visita do Papa, a Cimeira da NATO. Na final da Champions houve uma mobilização de adeptos espanhóis através da rede viária. Tentou se perceber através de redes sociais abertas a mobilização e os grupos dos adeptos



espanhóis para adaptar em termo do nosso planeamento. Percebeu-se com base em, fontes abertas, números de autocarros previstos e com isso adequar um planeamento próprio, mesmo tentar uma visita mais agradável ao nosso país, como por exemplo evitar as filas de trânsito. Tentou-se evitar causas de constrangimento dos adeptos, para evitar que se tornassem adeptos de risco. Adequar a informação que se passava aos adeptos, para cada tipo de adepto seguir um trajeto próprio da sua categoria. Todo este trabalho foi feito com um trabalho de pesquisa inicial que também passou por fontes abertas

**9. Acha possível, num futuro próximo, um serviço de informações cumprir a sua missão com recurso, maioritariamente, a fontes abertas?**

Não, tem que haver um componente forte de outras fontes (tecnologias de informação). As fontes abertas fazem sentido quando conjugadas com outras fontes. Na área criminal e na análise de informação criminal, a tendência é fugir ao controlo policial. Em tudo o que é informação que os pode prejudicar, há uma fuga das fontes abertas.

**10. Que tratamento e encaminhamento é dado às informações pesquisadas e recolhidas nas Redes Sociais, quando estas se consideram pertinentes ao planeamento do policiamento num grande evento?**

Tem grande tratamento, grande ciclo de produção de conhecimento, como tal é sujeito ao tratamento e análise.

**11. Tem conhecimento de alguma ferramenta/metodologia utilizada a nível das redes sociais que facilite o trabalho de pesquisa? Se sim, quais?**

Não.

**12. Tem conhecimento da ferramenta “Social Network Analysis”? Se sim, acha que esta pode dar um contributo profícuo à área das informações? De que forma?**

Não respondo senão vou-me contradizer. Mas se respondesse dizia, sim, conheço, é uma metodologia ou estratégia de análise. Sim, pode dar um contributo, é uma das tecnologias utilizadas para a NSE para vigilância eletrónica.

## ANEXO 7

Entrevista ao Chefe do Núcleo de Informações Policiais do Comando Metropolitano do Porto, Sr.<sup>a</sup> Comissário Telma Fernandes (E\_4)

**1. Como avalia o impacto que a evolução das tecnologias têm tido nos grandes eventos, alvo de policiamento por parte da PSP?**

O impacto das tecnologias de informação em grandes eventos é considerável no que concerne a eventos de risco ou alto risco em termos de *security*, como sejam, manifestações e eventos desportivos. Não obstante, se tivermos em conta grandes eventos em que a maior preocupação será no campo do *safety* (festas populares como o S. João no Porto em que junta cerca de 500 mil pessoas, ou grandes concertos como Queima das Fitas que junta cerca de 30 mil pessoas ou festivais de Verão como o Marés Vivas ou o Primavera Sound que juntam também cerca de 30 mil pessoas, ou o NOS D'Bandanda que juntou cerca de 100 mil pessoas) esse impacto é irrisório, ou quase inexistente, no que respeita à preparação do policiamento ao evento. Tal relação deve-se ao facto de o uso das TI, mormente redes sociais, em eventos de *safety* não provocar qualquer problema em termos de ordem pública, o que faz com que a grande preocupação nesse tipo de eventos seja a manutenção de corredores de circulação de segurança e de emergência.

**2. Como avalia a monitorização de fontes abertas, nomeadamente as redes sociais (por exemplo, Facebook e Twitter)?**

Apesar de ainda se revelar de grande utilidade a monitorização das redes sociais, a verdade é que os grupos que estão mais organizados e que visam criar maiores problemas de ordem pública ou criminal mobilizam-se muito mais através de meios via *darknet* ou *chats* privados. Esse tipo de grupos em Portugal ainda são muito reduzidos em termos de número, e portanto não têm conseguido desenvolver grandes resultados.

**3. Em que medida se podem considerar as redes sociais como fontes de informações?**

No que respeita a situações de alterações de ordem pública, como sejam situações de eventos desportivos ou manifestações, verifica-se uma grande necessidade de angariar todo o tipo de pessoas para se juntarem a certos movimentos/acções que queiram vir a

tomar, o que leva a que usem as fontes abertas pelo que é crucial a contínua monitorização desse tipo de redes para se tentar apurar e prevenir alguns desses actos.

**4. Que avaliação faz relativamente à credibilidade das informações recolhidas nestas plataformas?**

A informação tem de ser sempre avaliada de acordo com a sua fonte, portanto, podemos ter uma fonte, que apesar de ser uma fonte informática, revele sempre informações que efectivamente se tenham constatado/confirmado, e portanto leva-nos a querer que também a última informação conseguida deverá ser credível. Quando a fonte é primária, não há um histórico, tem sempre de se tentar cruzar ao máximo a informação de que dispomos no momento.

**5. Qual a importância e o impacto das redes sociais na mobilização de massas nos grandes eventos? Poderão as redes sociais facilitar uma eventual prática de delitos por parte das massas?**

As redes sociais já demonstraram ter grande utilidade na movimentação de massas, veja-se, no Porto, a grande manifestação de 15 de Setembro de 2012. Quem é que não tem um perfil de *Facebook* e um amigo no meio das centenas de amigos que associamos e que difunde e incentiva a que nos juntemos a um evento qualquer?

Dependendo do momento económico e social em que o apelo é emitido, ele poderá ter maior ou menor adesão. Inicialmente via-se muitas pessoas que aderiam às manifestações laborais/partidárias/sócio-políticas sem estarem ligadas directamente a qualquer frente política ou sindical, actualmente esse tipo de apelos deixou de ser apelativo.

Depois temos também os eventos sazonais, falando por exemplo dos famosos *meets*, que se registam no período de férias escolares. Neste tipo de eventos criados nas redes sociais a informação é em regra muito empolgada e extrapolada, pois como estamos a lidar com pessoas muito novas não têm noção do verdadeiro sentido de comprometimento e portanto a colocação e adesão num evento criado numa rede social não tem qualquer implicação prática.

**6. Parece-lhe que existam alguns limites à recolha e ao tratamento de informações, com recurso a fontes abertas, nomeadamente redes sociais?**

Claros, os limites legais que qualquer polícia seja que país for se depara. As redes sociais são uma fonte aberta, mas a abertura ou veracidade da informação colocada

depende sempre do seu utilizador e das permissões que este dá a terceiros de visualização e não temos qualquer entidade que regule isso de forma séria, pois a verdade é que a autoridade judiciária a nível nacional não tem qualquer competência jurisdicional na empresa *Facebook* ou *Twitter* e portanto é uma grande limitação quando se está mesmo numa fase de competência investigatória.

**7. De que forma pode a área do planeamento beneficiar com a partilha de informação por parte dos utilizadores nas Redes Sociais?**

Quando melhor e mais detalhada for a informação melhor serão os meios e mais adequados para dar resposta ao evento/incidente. À partida, quando maior o fluxo de informação maior será a capacidade de cruzamento de informações por parte da Polícia a fim de depurar a informação final para a tomada de decisão.

**8. Para si qual a importância das fontes abertas para a actividade policial, nomeadamente no planeamento do policiamento em grandes eventos? Acompanhou algum grande evento no qual as informações provenientes destas fontes fossem preponderantes?**

Tal como já anteriormente foi mencionado, a monitorização de fontes abertas no policiamento de grandes eventos continua a ser deveras importante pelos motivos acima explanados. Já acompanhei diversos eventos em que a recolha de informações recolhidas em fontes abertas, cruzadas com outro tipo de informações, foram cruciais para a tomada de decisão do tipo de policiamento adotar.

**9. Acha possível, num futuro próximo, um serviço de informações cumprir a sua missão com recurso, maioritariamente, a fontes abertas?**

Não. A informação em fontes abertas é, em regra, muito incompleta ou distorcida e necessita sempre de muita confirmação.

**10. Que tratamento e encaminhamento é dado às informações pesquisadas e recolhidas nas Redes Sociais, quando estas se consideram pertinentes ao planeamento do policiamento num grande evento?**

Toda a informação, independentemente de que tipo for, é recolhida, analisada e contextualizada, cruzada com outro tipo de informação caso se disponha, confirmada, caso

se tenha essa possibilidade, e posteriormente canalizada para o escalão superior que é quem vai tomar a decisão.

**11. Tem conhecimento de alguma ferramenta/metodologia utilizada a nível das redes sociais que facilite o trabalho de pesquisa? Se sim, quais?**

Não. Cada grupo, meio ou evento tem peculiaridades próprias de interpretação e meios de intervenção.

**12. Tem conhecimento da ferramenta “Social Network Analysis”? Se sim, acha que esta pode dar um contributo profícuo à área das informações? De que forma?**

Sim, a ferramenta em causa é de grande utilidade para demonstrar relações.

Contudo, as versões *freeware* de um SNA são limitadas, e a que melhor se coaduna com o serviço policial que seja do meu conhecimento é o I2, que acarreta demasiados custos em termos de licenças para a instituição policial e portanto o trabalho que este tipo de ferramentas cria automaticamente é feito de forma muito mais rudimentar e que leva muito mais tempo.

## ANEXO 8

Entrevista ao Chefe da Secção de Gestão e Análise de Informações do Núcleo de Informações Policiais do Comando Metropolitano de Lisboa, Sr. Subcomissário Bruno Pratas (E\_5)

**1. Como avalia o impacto que a evolução das tecnologias têm tido nos grandes eventos, alvo de policiamento por parte da PSP?**

É sabido que a evolução tecnológica influencia desde os primórdios até aos dias atuais a existência do Homem, muito impulsionado pela necessidade, marcando igualmente as organizações, com mudanças de diversas variáveis.

Na Polícia de Segurança Pública, e restringindo-me às tecnologias da informação (considerando o tema da dissertação) as mesmas contribuíram para o enquadramento das dinâmicas que impendem sobre a segurança e ordem pública dos eventos, através de monitorização destas tecnologias, contribuindo desta forma para a eficiência, eficácia e proatividade policial.

**2. Como avalia a monitorização de fontes abertas, nomeadamente as redes sociais (por exemplo, Facebook e Twitter)?**

A capacidade de comunicar, concretamente através do uso das novas tecnologias de informação e comunicação, em particular as redes sociais, constituem um canal privilegiado, para além do mero relacionamento comunicacional e social, mas também meio de transmissão de ideologias, interesses, motivações ou posições comuns de políticas.

Nesta linha, determinados movimentos sociais, associações, coletivos que de cariz extremista ou radical, encontram nas redes sociais o meio de comunicação de propaganda, intenções e formas de luta em prol das causas/ideologias que defendem, colocando, por vezes, em causa a ordem e tranquilidade pública.

Assim, observa-se que a monitorização efetuada às redes sociais é um trabalho de avaliação preventiva direcionada no sentido de detetar eventuais desvios de atividades preconizadas pelos grupos referidos.

**3. Em que medida se podem considerar as redes sociais como fontes de informações?**

A informação é ubíqua... Está em todo o lado, em todo o momento.

Entenda-se, a informação está em tudo o que nos rodeia, em qualquer material desde os mais primitivos aos mais evoluídos, contudo, as novas tecnologias da informação, através redes sociais facilitaram a capacidade de pesquisa e aumentaram a quantidade de informação, fazendo esta uma das maiores fontes abertas de informação. Contudo, este crescimento massivo das redes sociais e o aumento de hardware capaz de interagir com as redes (telemóveis, tablets) estão a tornarem a capacidade de pesquisa mais difícil e menos célere devido ao grande fluxo de informação e à perda de qualidade (fiabilidade) da informação.

**4. Que avaliação faz relativamente à credibilidade das informações recolhidas nestas plataformas?**

Independentemente da fonte e antes da interpretação propriamente dita da pesquisa, dever-se-á determinar o grau de confiança atribuído à origem e/ou ao órgão de pesquisa, tendo em conta, nomeadamente, a experiência dos resultados anteriormente obtidos com notícias da mesma fonte. Desta forma a fiabilidade da informação poderá variar consoante o grau de confiança no perfil do autor.

**5. Qual a importância e o impacto das redes sociais na mobilização de massas nos grandes eventos? Poderão as redes sociais facilitar uma eventual prática de delitos por parte das massas?**

As redes sociais através de uma utilização massiva mundial, composta por cidadãos anónimos ou figuras públicas, já demonstrou capacidade de apelar à mobilização, à indignação e à desobediência contra Governos, políticas, ditaduras, injustiças sociais ou mercados financeiros, um pouco por todo o mundo, assumindo conscientemente como um meio transmissor de posturas desafiadoras e de desobediência ao poder instituído.

Exemplificativo da capacidade das redes sociais está a propagação do movimento conhecido como “Primavera Árabe”, que começou em 2010 na Tunísia (com a autoimolação de Mohamed Bouazizi) para todo o Norte da África e Médio Oriente, ou a propagação do movimento “Indignados” que teve nos propósitos de centenas de milhares de pessoas se manifestarem nas principais praças das cidades europeias.

**6. Parece-lhe que existam alguns limites à recolha e ao tratamento de informações, com recurso a fontes abertas, nomeadamente redes sociais?**

A recolha de informação em fontes abertas constitui uma importante ferramenta policial, e a web, nomeadamente redes sociais, blogs são por natureza, uma enorme fonte aberta, no sentido em que os seus utilizadores são os primeiros responsáveis pelo uso e pela disponibilização de toda a informação que ali divulgam, bem como da forma como o fazem.

Assim, os limites de acesso à informação passa pela sua acessibilidade sem a ultrapassagem e/ou anulação de alguma forma de proteção de carácter técnico do serviço (fator inerente à definição de fonte aberta), associado à conduta praticada pelo elemento aquando da recolha e/ou tratamento, uma vez que esta deverá ser proporcional ao objetivo pretendido, ou seja, necessária, adequada e proporcional, e em simultâneo garantir o mínimo dano aos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos.

**7. De que forma pode a área do planeamento beneficiar com a partilha de informação por parte dos utilizadores nas Redes Sociais?**

As informações que deambulam pelas redes sociais enquanto dados isolados em pouco poderá contribuir no planeamento policial ou na redução da surpresa e da incerteza inerentes à tomada de decisão. Diferente é quando esses dados são alvos de tratamento e compostos em inteligência policial, pois assumirão parte fundamental no capítulo da decisão por parte do elemento que comanda e consequentemente no planeamento.

**8. Para si qual a importância das fontes abertas para a actividade policial, nomeadamente no planeamento do policiamento em grandes eventos? Acompanhou algum grande evento no qual as informações provenientes destas fontes fossem preponderantes?**

Na suma das respostas já é evidente o grande contributo das fontes abertas, enquanto matéria-prima da inteligência policial, no sentido do equilíbrio do policiamento e consequente tomada de decisão.

No que concerne à influência da inteligência policial, no planeamento e decisão do evento, sustentada nas informações de fontes abertas, considera-se existente e de grande preponderância, passando pelo conhecimento de uma ação de protesto não comunicada à entidade competente e divulgada nas redes sociais até a uma transmissão em streaming com capacidades de conversação online. Exemplo demonstrativo apresento as ações que ocorreram no âmbito das comemorações do 25 de Abril de 2014, onde através de fontes abertas foram identificadas inúmeras ações de protestos não comunicadas à entidade



competente, alterações de horário e percursos díspares do comunicado, adesões de participantes, formas de luta, indumentárias, etc. Fatores que em muito contribuíram para um equilibrado e eficaz policiamento.

**9. Acha possível, num futuro próximo, um serviço de informações cumprir a sua missão com recurso, maioritariamente, a fontes abertas?**

Atualmente as informações de fontes abertas já são a base de uma grande parte dos produtos de inteligência, mas nunca poderão substituir a exploração da totalidade das fontes existentes, nomeadamente as humanas e as técnicas, esta última com um ascendente na sua utilização.

**10. Que tratamento e encaminhamento é dado às informações pesquisadas e recolhidas nas Redes Sociais, quando estas se consideram pertinentes ao planeamento do policiamento num grande evento?**

A pesquisa é uma fase do ciclo de produção de informação, que consiste na exploração sistemática de dados/notícias, levando a que a pesquisa efetuada nas redes sociais, não é mais do que um conjunto de dados que necessitam de ser processados dentro do referido ciclo, para que possam ter valor acrescentado, entenda-se para que sejam transformados em inteligência.

Findo a produção de inteligência policial esta é difundida, através de relatório, visando contribuir para a redução da surpresa e da incerteza inerentes à tomada de decisão, obedecendo ao Principio da Necessidade de Conhecer, primordialmente.

**11. Tem conhecimento de alguma ferramenta/metodologia utilizada a nível das redes sociais que facilite o trabalho de pesquisa? Se sim, quais?**

A pesquisa é a exploração sistemática de informação, cujo processo é dinâmico, contínuo e por vezes demorado, e neste sentido recorre-se a motores de busca (softwares) que interagem com as redes sociais no sentido de uma celeridade na procura e na análise das redes sociais, seja pelo uso de matrizes de conexões, análise quantitativa ou criação de alertas.

Todavia, essas ferramentas são inúmeras e facilmente identificadas e acessíveis numa pesquisa online, num motor de busca como o Google, apresentando-se direcionadas para aspetos díspares, com versões pagas outras gratuitas, com necessidades de registo outras não, etc.

**12. Tem conhecimento da ferramenta “Social Network Analysis”? Se sim, acha que esta pode dar um contributo profícuo à área das informações? De que forma?**

O conhecimento que tenho sobre a ferramenta “Social Network Analysis” é generalista e simplista, muito da sua não utilização, mas consciente da sua capacidade de apresentar padrões de relação estabelecidos entre entidades, pessoas, grupos, organizações e/ou comunidades. Fator que por si só já demonstra um claro contributo ao processo de análise a realizar e uma enorme celeridade do mesmo, evitando desta forma o recurso a ferramentas “free” descritas na questão anterior que são muito limitadas e a consequente construção de tabelas para análise através do i2 Analyst’s Notebook.